PENGADILAN TATA USAHA NEGARA AMBON
Jalan Wolter Monginsidi Nomor 168
Telepon (0911) 361044 – 361045
A M B O N – 97231

Ambon, 30 Desember 2022

Nomor : W8-TUN4/ 39 /H.01.01/ XII/2022
Lampiran : 1 (satu) berkas
Perihal : *Laporan Kepuasan Pelayanan Publik Tri Wulan ke IV (empat)*

Kepada Yang Mulai :
Ketua Pengadilan Tinggi
Tata Usaha Negara Manado
Di -
Manado

Bersama ini dengan hormat kami sampaikan Laporan Kepuasan Pelayanan Publik Tri Wulan Ke IV (empat) Bulan Oktober s/d Desember 2022 pada Pengadilan Tata Usaha Negara Ambon yang dilaksanakan terhadap 20 orang Responden.

Demikian Laporan kami untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

PANITERA

PIETER P. RESIMANUK.S.Sos.,S.H.,M.H.
NIP. 19700818 199403 1 001

TEMBUSAN : (bersama lampiran)

Disampaikan dengan hormat kepada :

1. Yth : Sekretaris Mahkamah Agung RI di Jakarta
2. Yang Mulia Ketua Kamar Urusan Lingkungan Peradilan TUN MARI di Jakarta
3. Yth : Dirjen Badan Peradilan Militer dan TUN Up. Direktorat Pembinaan Tenaga Teknis dan Administrasi Peradilan Tata Usaha Negara MARI di Jakarta
4. Yth ; Sekretaris Ditjen Badilmiltun Mahkamah Agung RI di- Jakarta
5. Yth : Direktur Pranata dan Tata Laksana Perkara TUN MARI di Jakarta
6. Yth : Panitera Muda Tata Usaha Negara MARI di Jakarta
7. A r s i p

PENGADILAN TATA USAHA NEGARA AMBON

L A P O R A N

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TRI WULAN IV
PERIODE OKTOBER – DESEMBER 2022

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PENGADILAN TATA USAHA AMBON

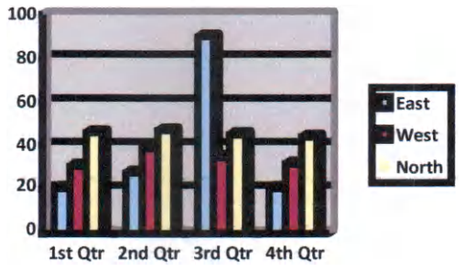
Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi

Nomor 14 Tahun 2017

Ambon, 30 Desember 2022
Wakil Ketua Pengadilan Tata Usaha Negara Ambon

I GEDE EKA PUTRA SUARTANA,S.H.,M.H.
NIP. 19760103 200105 1 001

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum wa rahmatullahi wa barakatuh

Salam sejahtera bagi kita semua

Mahkamah Agung Republik Indonesia melalui Direktorat Jenderal Badan Peradilan Militer dan Badan Peradilan Tata Usaha Negara cq. Direktorat Pembinaan Tenaga Teknis Administrasi Tata Usaha Negara memerintahkan kepada Pengadilan Tata Usaha Negara seluruh Indonesia untuk memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat pencari keadilan dan masyarakat pencari informasi lainnya di pengadilan. Aparatur peradilan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus bersikap adil, ramah, sopan, tertib, menarik dan mempunyai kompetensi yang baik sehingga masyarakat merasa sangat puas setelah mendapat pelayanannya.

Direktorat Jenderal Badan Peradilan Militer dan Badan Peradilan Tata Usaha Negara cq. Direktorat Pembinaan Tenaga Teknis Administrasi Tata Usaha Negara sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan di Pengadilan Tata Usaha Negara secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas kepuasan pelayanan yang maksimal yang ramah dalam melayani pencari keadilan dengan fasilitas pengadilan yang modern, oleh karena itu Pengadilan Tata Usaha Negara Ambon sesuai dengan Surat Direktur Pembinaan Tenaga Teknis dan Administrasi Peradilan Tata Usaha Negara Nomor: 1049/DjMT.3/B/09/2019 tanggal 02 Desember 2019 melaksanakan

survei kepuasan publik didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei ini menanyakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Tata Usaha Negara Ambon, yang diambil dengan cara memberikan kuesioner.

Pelaksanaan survei dan laporan survei ini, masih perlu perbaikan- perbaikan ke depan agar dapat lebih baik. Kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima. Semoga laporan ringkas ini, berguna bagi berbagai pihak, khususnya segenap aparatur PengadilanTata Usaha Negara Ambon dan masyarakat pengguna layanan.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Ambon, 30 Desember 2022

T.T.D

Tim Survei

DAFTAR TABEL

Tabel 1 : Kategori Mutu Pelayanan 11
Tabel 2 : Nilai Rata-Rata Aspek Layanan, Indek, Kategori dan Peringkat 12
Tabel 3 : Nilai dan Tingkat Kepuasan Publik pada Aspek Layanan Fasilitas Pengadilan.. 13
Tabel 4 : Indek Kepuasan Masyarakat Aspek Layanan Pengadilan Sub Aspek Layanan Fasilitas Informasi 14
Tabel 5 : Indek Kepuasan Masyarakat Aspek Layanan Pengadilan Sub Aspek Layanan Fasilitas Toilet 15
Tabel 6 : Indek Kepuasan Masyarakat Aspek Layanan Pengadilan Sub Aspek Layanan Parkir Kendaraan 16
Tabel 7 : Indek Kepuasan Masyarakat Aspek Layanan Pengadilan Sub Aspek Layanan Kebersihan 17
Tabel 8 : Indek Kepuasan Masyarakat Aspek Layanan Pengadilan Sub Aspek Layanan Taman 18
Tabel 9 : Indek Kepuasan Masyarakat Aspek Layanan Pengadilan Sub Aspek Layanan Sarana Ibadah 19
Tabel 10 : Indek Kepuasan Masyarakat Aspek Layanan Pengadilan Sub Aspek Layanan Kantin 20
Tabel 11 : Indek Kepuasan Masyarakat Aspek Layanan Pengadilan Sub Aspek Layanan Ruang Tunggu 21
Tabel 12 : Indek Kepuasan Masyarakat Aspek Layanan Prosedur Pendaftaran Sub Aspek Layanan Sistem Pembayaran 22
Tabel 13 : Indek Kepuasan Masyarakat Aspek Layanan Prosedur Pendaftaran Sub Aspek Layanan Pelayanan Pembayaran 23
Tabel 14 : Indek Kepuasan Masyarakat Aspek Layanan Persidangan Sub Aspek Layanan Persiapan Persidangan 24
Tabel 15 : Indek Kepuasan Masyarakat Aspek Layanan Persidangan Sub Aspek Layanan Fasilitas Ruang Sidang 25
Tabel 16 : Indek Kepuasan Masyarakat Aspek Layanan Persidangan Sub Aspek Layanan Proses Persidangan 26
Tabel 17 : Indek Kepuasan Masyarakat Aspek Layanan Persidangan Sub Aspek Layanan Waktu Pemeriksaan 27
Tabel 18 : Indek Kepuasan Masyarakat Aspek Layanan Persidangan Sub Aspek Layanan Pemeriksaan Setempat 28

Tabel 19 : Indek Kepuasan Masyarakat Aspek Layanan Hakim Sub Aspek Layanan Profesionalitas Hakim 29
Tabel 20 : Indek Kepuasan Masyarakat Aspek Layanan Pemberian Salinan Putusan Sub Aspek Layanan Pemberian Salinan Putusan 30
Tabel 21 : Indek Kepuasan Masyarakat Aspek Layanan Pelayanan Informasi Sub Aspek Layanan Pelayanan Informasi 31
Tabel 22 : Indek Kepuasan Masyarakat Aspek Layanan Pengaduan Sub Aspek Layanan Pelayanan Pengaduan 32
Tabel 23 : Indek Kepuasan Masyarakat Aspek Layanan Pelayanan Persuratan Sub Aspek Layanan Pelayanan Persuratan 33
Tabel 24 : Indek Kepuasan Masyarakat Aspek Layanan Pengembalian Sisa Panjar Sub Aspek Layanan Pengembalian Sisa Panjar 34
Tabel 25 : Indek Kepuasan Masyarakat Aspek Layanan Permohonan Eksekusi 35
Tabel 26 : Indek Kepuasan Masyarakat Aspek Layanan Aparatur Pengadilan Sub Aspek Layanan Sikap Petugas 36
Tabel 27 : Indek Kepuasan Masyarakat Aspek Layanan Aparatur Pengadilan Sub Aspek Layanan Kemampuan Pengetahuan Petugas 37
Tabel 28 : Indek Kepuasan Masyarakat Aspek Layanan Aparatur Pengadilan Sub Aspek Layanan Penampilan Petugas 38
Tabel 29 : Jawaban saran 39

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 : Diagram Aspek Layanan Publik Tri Wulan IV Periode Oktober s/d Desember 2022 10
Gambar 2 : Diagaram Hasil Survei untuk Aspek Fasilitas Pengadilan 13
Gambar 3 : Indek Kepuasan Masyarakat Aspek Layanan Pengadilan Sub Aspek Layanan Fasilitas Informasi 14
Gambar 4 : Indek Kepuasan Masyarakat Aspek Layanan Pengadilan Sub Aspek Layanan Fasilitas Toilet 15
Gambar 5 : Indek Kepuasan Masyarakat Aspek Layanan Pengadilan Sub Aspek Layanan Parkir Kendaraan 16
Gambar 6 : Indek Kepuasan Masyarakat Aspek Layanan Pengadilan Sub Aspek Layanan Kebersihan 17
Gambar 7 : Indek Kepuasan Masyarakat Aspek Layanan Pengadilan Sub Aspek Layanan Taman 18
Gambar 8 : Indek Kepuasan Masyarakat Aspek Layanan Pengadilan Sub Aspek Layanan Sarana Ibadah 19
Gambar 9 : Indek Kepuasan Masyarakat Aspek Layanan Pengadilan Sub Aspek Layanan Kantin 20
Gambar 10 Indek Kepuasan Masyarakat Aspek Layanan Pengadilan Sub Aspek Layanan Ruang Tunggu 21
Gambar 11 : Indek Kepuasan Masyarakat Aspek Layanan Prosedur Pendaftaran Sub Aspek Layanan Sistem Pembayaran 22
Gambar 12 Indek Kepuasan Masyarakat Aspek Layanan Prosedur Pendaftaran Sub Aspek Layanan Pelayanan Pembayaran 23
Gambar 13 : Indek Kepuasan Masyarakat Aspek Layanan Persidangan Sub Aspek Layanan Persiapan Persidangan 24
Gambar 14 : Indek Kepuasan Masyarakat Aspek Layanan Persidangan Sub Aspek Layanan Fasilitas Ruang Sidang 25
Gambar 15 : Indek Kepuasan Masyarakat Aspek Layanan Persidangan Sub Aspek Layanan Proses Persidangan 26
Gambar 16 : Indek Kepuasan Masyarakat Aspek Layanan Persidangan Sub Aspek Layanan Waktu Pemeriksaan 27

Gambar 17 : Indek Kepuasan Masyarakat Aspek Layanan Persidangan Sub Aspek Layanan Pemeriksaan Setempat 28
Gambar 18 : Indek Kepuasan Masyarakat Aspek Layanan Hakim Sub Aspek Layanan Profesionalitas Hakim 29
Gambar 19 : Indek Kepuasan Masyarakat Aspek Pemberian Salinan Putusan Sub Aspek Layanan Pemberian Salinan Putusan 30
Gambar 20 : Indek Kepuasan Masyarakat Aspek Pelayanan Informasi Sub Aspek Layanan Pelayanan Informasi 31
Gambar 21 : Indek Kepuasan Masyarakat Aspek Layanan Pengaduan Sub Aspek Layanan Pelayanan Pengaduan 32
Gambar 22 Indek Kepuasan Masyarakat Aspek Layanan Pelayanan Persuratan Sub Aspek Layanan Pelayanan Persuratan 33
Gambar 23 : Indek Kepuasan Masyarakat Aspek Layanan Pengembalian Sisa Panjar Sub Aspek Layanan Pengembalian Sisa Panjar 34
Gambar 24 : Indek Kepuasan Masyarakat Aspek Layanan Permohonan Eksekusi Sub Aspek Layanan Eksekusi 35
Gambar 25 : Indek Kepuasan Masyarakat Aspek Layanan Aparatur Pengadilan Sub Aspek Layanan Sikap Petugas 36
Gambar 26 : Indek Kepuasan Masyarakat Aspek Layanan Aparatur Pengadilan Sub Aspek Layanan Kemampuan Pengetahuan Petugas 37
Gambar 27 : Indek Kepuasan Masyarakat Aspek Layanan Aparatur Pengadilan Sub Aspek Layanan Penampilan Petugas 38

DAFTAR ISI

Halaman:

LEMBAR PENGESAHAN .....
KATA PENGANTAR iii
DAFTAR TABEL v
DAFTAR GAMBAR vii
DAFTAR ISI ix
BAB I 1
PENDAHULUAN 1
A. LATAR BELAKANG 1
B. TUJUAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UNIT PELAYANAN PUBLIK 2
C. TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UNIT PELAYANAN PUBLIK 3
D. DASAR HUKUM 3
E. JADWAL PELAKSANAAN SURVEI 3
F. RENCANA DAN TAHAPAN SURVEI 4
BAB II 5
METODOLOGI PENELITIAN 5
A. METODE SURVEI 5
B. TEKNIK PENGUMPULAN DATA 5
C. VARIABEL PENGUKURAN SURVEI 5
D. PENGISIAN DAN PENYAJIAN DATA SURVEI 7
E. TEKNIK ANALISIS DATA 9
BAB III 9
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UNIT PELAYANAN PUBLIK 9
A. FASILITAS PENGADILAN 12
1. Fasilitas Informasi 13
2. Fasilitas Toilet 15
3. Parkir Kendaraan 16
4. Kebersihan 17
5. Taman 18
6. Sarana Ibadah 19
7. Kantin 20

8. Ruang Tunggu 21
B. Pendaftaran 22
Prosedur Pendaftaran 22
1. Sistem Pembayaran 22
2. Pelayanan Pendaftaran 23
C. Persidangan 24
1. Fasilitas Persidangan 24
2. Proses Persidangan 25
3. Waktu Pemeriksaan 26
4. Pemeriksaan Setempat 27
5. Profesional Hakim 28
D. Pemberian Salinan Putusan 30
E. Pelayanan Informasi 31
F. Pelayanan Pengaduan 32
G. Pelayanan Persuratan 33
H. Pengembalian Sisa Panjar 34
I. Permohonan Ekseskusi 35
J. Aparatur Pengadilan 36
1. Sikap Petugas 36
2. Kemampuan Pengetahuan Petugas 37
3. Penampilan Petugas 38
K. Saran 39
BAB IV 40
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI 40
A. KESIMPULAN 40
B. REKOMENDASI 42

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Masyarakat senantiasa berkeinginan mendapat pelayanan yang baik dari aparatur pemerintah tak terkecuali Pengadilan Tata Usaha Negara Ambon yang merupakan unit penyelenggara pelayanan publik. Pada saat ini masyarakat sangat kritis dalam menyikapi pelayanan publik yang belum memenuhi harapan masyarakat, baik melalui media massa daring maupun luring dan media sosial.

Berdasarkan Lampiran Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, di dalam Bab Pendahuluan disebutkan bahwa:

> "Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat".

Bahwa berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, Pengadilan Tata Usaha Negara Ambon melakukan Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan publik sebagai upaya untuk menangani keluhan masyarakat sehingga

dapat dicegah dampak buruk terhadap pemerintah yang dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat;

Survei Kepuasan Pelayanan Publik Pengadilan Tata Usaha Negara Ambon sesuai Surat Direktur Pembinaan Tenaga Teknis dan Administrasi Peradilan Tata Usaha Negara Nomor: 1049/DjMT.3/B/09/2019 tanggal 02 Desember 2019, Pengolahan data awal Survei Kepuasan Publik pada Pengadilan Tata Usaha Negara Ambon, mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Selanjutnya pengisian dan penyajian data survei setelah dilakukan pengolahan data awal, wajib menyesuaikan dengan Surat Direktur Pembinaan Tenaga Teknis dan Administrasi Peradilan TUN Nomor 1321/DjMT.3/B/11/2018 tanggal 6 Nopember 2018 Tentang Laporan Kepuasan Pelayanan Publik.

B. TUJUAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UNIT PELAYANAN PUBLIK

Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan publik ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan memberikan pelayanan yang prima guna meningkatkan pelayanan yang berkeadilan, kreadibel, transparan,di Pengadilan Tata Usaha Negara Ambon. Adapun sasaran survei ini adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Pengadilan Tata Usaha Negara Ambon.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Pengadilan Tata Usaha Negara Ambon.

3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Pengadilan Tata Usaha Negara Ambon.

C. TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UNIT PELAYANAN PUBLIK

Tim Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan publik dibentuk berdasarkan Surat Keputusan Pengadilan Tata Usaha Negara Ambon Nomor: W4-TUN3/ 10.b/KP.04.6/ I /2020 Tentang Tim Survey Kepuasan Publik tertanggal 14 Januari 2020

D. DASAR HUKUM

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
3. Surat Direktur Pembinaan Tenaga Teknis dan Administrasi Peradilan Tata Usaha Negara Nomor: 1049/DjMT.3/B/09/2019 tanggal 02 Desember 2019 Tentang Kepatuhan mengirim Laporan Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan publik.

E. JADWAL PELAKSANAAN SURVEI

Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan publik ini dilaksanakan pada Tri Wulan IV bulan Oktober 2022 sampai dengan Desember 2022

F. RENCANA DAN TAHAPAN SURVEI

Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan publik telah disusun berdasarkan rencana dan tahapan-tahapan survey yang dilaksanakan pada Tri Wulan IV bulan Oktober 2022 sampai dengan Desember 2022

Tahapan-Tahapan Survei adalah sebagai berikut:

1. Tim survei menentukan metode survei, yaitu dengan metode kuantitatif dan sampel diambil dengan teknik simple random sampling.
2. Tim survei membuat instrumen berupa angket/kuesioner, Pengolahan data awal survei mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Selanjutnya Pengisian dan penyajian data Survei setelah dilakukan pengolahan data awal, wajib menyesuaikan dengan Surat Direktur Pembinaan Tenaga Teknis dan Administrasi Peradilan TUN Nomor 1321/DjMT.3/B/11/2018 tanggal 6 Nopember 2018 Tentang Laporan Kepuasan Pelayanan Publik.
3. Tim survei mencetak dan menggandakan kuesioner yang telah disusun dan menentukan jadwal pelaksanaan survei.
4. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal.
5. Kuesioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas survei dan diserahkan kepada tim survei.
6. Tim survei memeriksa kuesioner, jika ditemukan kuesioner yang rusak dan tidak terisi lengkap, maka kuesioner tersebut tidak diikutkan dalam analisis data.
7. Tim survei mengkoding kuesioner, memasukkan jawaban kuesioner dan menganalisis data.
8. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif.

BAB II

METODOLOGI PENELITIAN

A. METODE SURVEI

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, dimana datanya berupa angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik deskriptif. Guna melengkapi hasil analisis, disajikan juga analisis kuantitatif sebagai pelengkap. Populasi penelitian ini adalah semua masyarakat pengguna layanan yang datang di Pengadilan Tata Usaha Negara Ambon, antara lain pihak masyarakat pencari keadilan dan pihak masyarakat lainnya, Sampel pada penelitian ini diambil dengan teknik simple random sampling.

B. TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Teknik pengumpulan data menggunakan metode kuisioner dengan jawaban terbuka, diberikan kepada penerima layanan setelah selesai menerima layanan. Kuisioner atau angket ini terlampir.

C. VARIABEL PENGUKURAN SURVEI

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan publik Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 ruang lingkup, yaitu:

1. Persyaratan

   Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Prosedur

   Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu pelayanan

   Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

   Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

   Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

   Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

   Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Maklumat Pelayanan

   Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

D. PENGISIAN DAN PENYAJIAN DATA SURVEI

Berdasarkan Surat Direktur Pembinaan Tenaga Teknis dan Administrasi Peradilan Tata Usaha Negara Nomor: 1049/DjMT.3/B/09/2019 tanggal 02 Desember 2019 Pengisian dan penyajian data Survei setelah dilakukan pengolahan data awal, wajib menyesuaikan dengan Surat Direktur Pembinaan Tenaga Teknis dan Administrasi Peradilan TUN Nomor 1321/DjMT.3/B/11/2018 tanggal 6 Nopember 2018 Tentang Laporan Kepuasan Pelayanan Publik, yaitu meliputi aspek Pelayanan:

1. Fasilitas Pengadilan
   - 1.1. Fasilitas Informasi
   - 1.2. Fasilitas Toilet
   - 1.3. Parkir Kendaraan
   - 1.4. Kebersihan
   - 1.5. Taman
   - 1.6. Sarana Ibadah
   - 1.7. Kantin
   - 1.8. Ruang Tunggu
2. Pendaftaran

   Prosedur Pendaftaran :
   - 2.1. Sistem Pembayaran
   - 2.2. Pelayanan Pendaftaran
   - 2.3. Persiapan Persidangan
3. Persidangan

3.1. Fasilitas Ruang Sidang

3.2. Proses Persidangan

3.3. Waktu Pemeriksaan

3.4. Pemerksaan Setempat

3.5. Propesional Hakim

4. Pemberian Salinan Putusan

4.1. Pemberian Salinan Putusan

5. Pelayanan Informasi

5.1. Pelayanan Informasi

6. Pelayanan Pengaduan

6.1. Pelayanan Pengaduan

7. Pelayanan Persuratan

7.1. Pelayanan Persuratan.

8. Pengembalian Sisa Panjar

8.1. Pengembalian Sisa Panjar

9. Permohonan Ekseskusi

9.1. Eksekusi

10. Aparatur Pengadilan

10.1. Sikapnya Petugas

10.2. Kemampuan Pengetahuan Petugas

10.3. Penampilan Petugas

11. Saran

E. TEKNIK ANALISIS DATA

Analisis data pada pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat di Peradilan Tata Usaha Negara Ambon ini digunakan analisis statistic deskriptif. Kesembilan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 11 aspek pelayanan dan 25 sub aspek layanan, dengan empat option jawaban, dan 1 aspek layanan berupa pertanyaan saran. Adapun pensekorannya menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan 4. Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di Pengadilan Tata Usaha Negara Ambon ditentukan sebagai berikut :

NILAI PERSEPSI	TINGKAT KEPUASAN PUBLIK	NILAI INTERVAL KONVERSI	NILAI INTERVAL
		Skala 100	Skala 1- 4
1	A (Sangat Puas/Baik)	88,31 – 100,00	3,55 – 4,00
2	B (Puas/Baik)	76,61 – 88,30	3,06 – 3,54
3	C (Cukup Baik)	65,00 – 76,60	2,60 – 3,05
4	D (Kurang Puas/Baik)	25,00 – 64,99	1,00 – 2,59

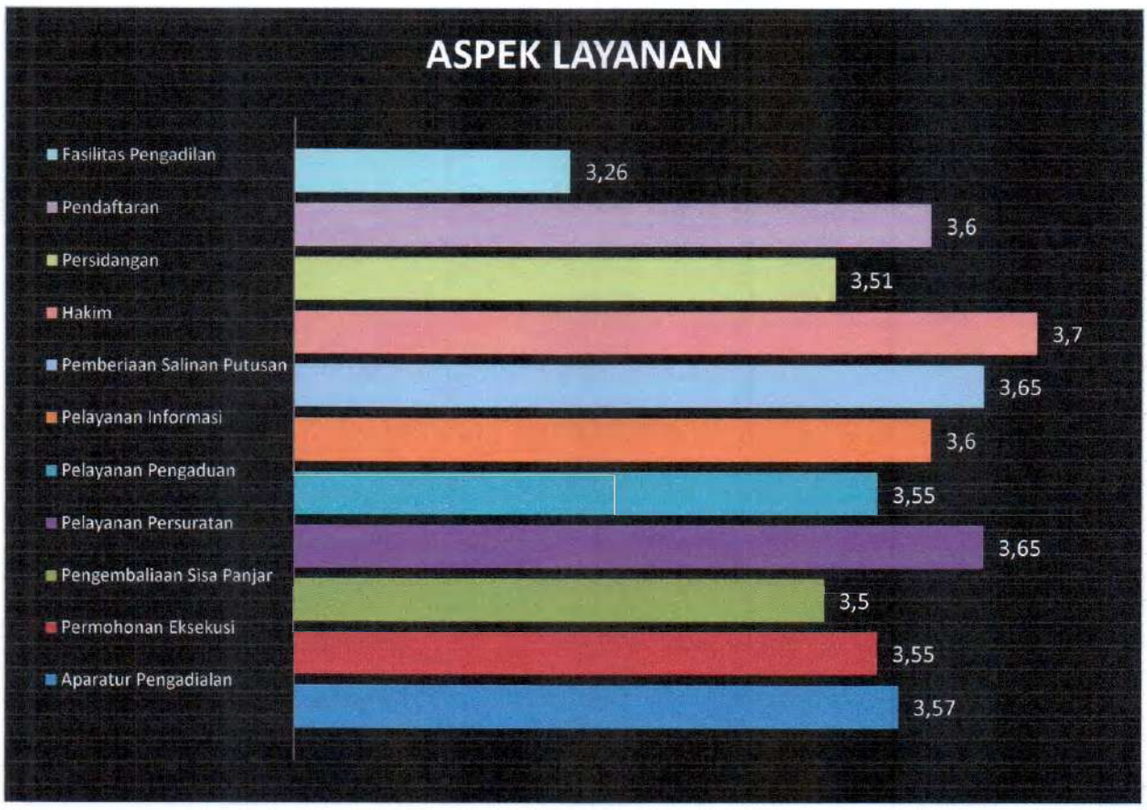
Tabel 1 : Kategori Mutu Pelayanan

BAB III

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UNIT PELAYANAN PUBLIK

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 20 kuisioner/angket. Berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan publik (SKM) di Pengadilan Tata Usaha Negara Ambon dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan publik (SKM) pada Pengadilan Tata Usaha Negara Ambon sebesar **86,75** berada pada kategori "**PUAS/BAIK**" (pada interval 76,61 s/d 88,30).

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan publik (SKM) tersebut di atas, terdiri dari 11 aspek pelayanan dan 25 sub aspek layanan, dengan empat option jawaban, dan 1 aspek layanan berupa pertanyaan saran dengan jawaban secara tertulis. Analisis data selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis data, terhadap hasil survey tersebut.



Gambar 1: Diagram Aspek Layanan Publik Tri Wulan IV Periode Oktober s/d. Desember 2022

Tabel : 2 Nilai Rata-Rata Aspek Layanan, Indek, Katagori Dan Peringkat

NO	ASPEK LAYANAN	SUB ASPEK LAYANAN	NILAI	INDEX	KATEGORI	PERINGKAT
1	**Fasilitas Pengadilan**	1. Fasilitas Informasi	3,55	88,75	A (Sangat Puas/ Baik)	#NAME?
		2. Fasilitas Toilet	3,15	78,75	B (Puas/ Baik)	#NAME?
		3. Parkir Kendaraan	3,4	85	B (Puas/Baik)	#NAME?
		4. Kebersihan	3,5	87,5	B (Puas/Baik)	#NAME?

		5. Taman	3,25	81,25	B (Puas/ Baik)	#NAME?
		6. Sarana Ibadah	3,2	80	B (Puas/ Baik)	#NAME?
		7. Kantin	2,75	68,75	C (Cukup Puas/Baik)	#NAME?
		8. Ruang Tunggu	3,3	82,5	B (Puas/ Baik)	#NAME?
2	**Pendaftaran**					
	Prosedur Pendaftaran	1. Sistem Pembayaran	3,6	90	A (Sangat Puas)	#NAME?
		2. Pelayanan Pembayaran	3,6	90	A (Sangat Puas)	#NAME?
3	**Persidangan**	1. Persiapan Persidangan	3,6	90	A (Sangat Puas/Baik)	#NAME?
		2. Fasilitas Ruang Sidang	3,55	88,75	A (Sangat Puas/Baik)	#NAME?
		3. Proses Persidangan	3,5	87,5	B (Puas/Baik)	#NAME?
		4. Waktu Pemeriksaan	3,45	86,25	B (Puas/Baik)	#NAME?
		5. Pemeriksaan Setempat	3,45	86,25	B (Puas/Baik)	#NAME?
4	**Hakim**	Propesional Hakim	3,7	92,5	A (Sangat Puas/Baik)	#NAME?
5	**Pemberian Salinan Putusan**	Pemberian Salinan Putusan	3,65	91,25	A (Sangat Puas/Baik)	#NAME?
6	**Pelayanan Informasi**	Pelayanan Informasi	3,6	90	A (Sangat Puas/baik)	#NAME?
7	**Pelayanan Pengaduan**	Pelayanan Pengaduan	3,55	88,75	A (Sangat Puas/Baik)	#NAME?
8	**Pelayanan Persuratan**	Pelayanan Persuratan	3,65	91,25	A (Sangat Puas/Baik)	#NAME?
9	**Pengembalian Sisa Panjar**	Pengembalian Sisa Panjar	3,5	87,5	B (Puas/Baik)	#NAME?
10	**Permohonan Ekseskusi**	Eksekusi	3,55	88,75	A (Sangat Puas/Baik)	#NAME?
11	**Aparatur Pengadilan**	1. Sikap Petugas	3,5	87,5	B (Puas/Baik)	#NAME?
		2. Kemampuan Pengetahuan Petugas	3,5	87,5	B (Puas/Baik)	#NAME?

		3. Pemampilan Petugas	3,7	92,5	A (Sangat Puas)	#NAME?
11	**Saran**					
	TOTAL		**3,47**	**86, 75**	**B (Puas/Baik)**	

A. FASILITAS PENGADILAN

Survei atas aspek layanan pengadilan terdiri dari 8 sub aspek yaitu :

1. Fasilitas Informasi

2. Fasilitas Toilet

3. Parkir Kendaraan

4. Kebersihan

5. Taman

6. Sarana Ibadah

7. Kantin

8. Ruang Tunggu

Data hasil Survei Aspek Layanan Fasilitas Pengadilan kami sajikan dalam bentuk table dibawah ini:

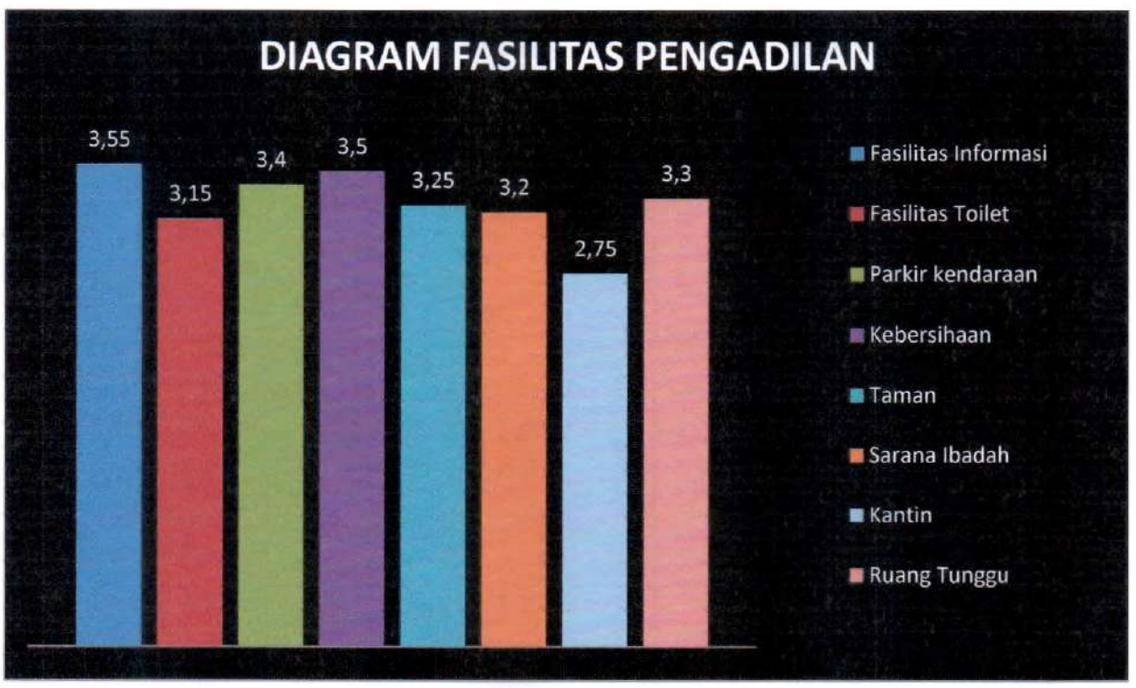
Tabel 3 : Nilai dan Tingkat Kepuasan Publik pada Aspek Layanan Fasilitas Pengadilan

ASPEK LAYANAN	SUB ASPEK LAYANAN	NILAI INTERVAL SKALA 1 - 4	NILAI INTERVAL KONVERSI SKALA 100	KATEGORI
Fasilitas Pengadilan	Fasilitas Informasi	3.55	88,75	A (Sangat Puas/Baik)
	Fasilitas Toilet	3.15	78,75	B (Puas/Baik)
	Parkir Kendaraan	3.4	85	B (Puas/Baik)
	Kebersihan	3.5	87,5	B (Puas/Baik)
	Taman	3.25	81,25	B (Puas/Baik)
	Sarana Ibadah	3,2	80	B (Puas/Baik)
	Kantin	2.75	68.75	C (Cukup Puas/Baik)
	Ruang Tunggu	3.3	82,5	B (Puas/ Baik)
NILAI RATA-RATA		**3.26**	**81.56**	**B (Puas Baik)**

Dari table tersebut dapat diperoleh bahwa Indek Kepuasan Masyarakat untuk survei Aspek Layananan Fasilitas Pengadilan yang terdiri 8 (delapan) sub aspek layanan adalah **81,56** atau kategori tingkat kepuasan publik "**B" (Puas/Baik),** sesuai nilai pada interval 76,61 s/d 88,30.

Data hasil Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan publik kami visualisasikan dalam bentuk diagram seperti dibawah ini :

Gambar 2 : Diagaram Hasil Survei untuk Aspek Fasilitas Pengadilan



Dari survei yang telah dilaksanakan kita dapatkan hasil untuk masing-masing sub aspek layanan Fasilitas Pengadilan sebagai berikut:

i. Fasilitas Informasi

Analisis data hasil survei Aspek Layanan Pengadilan Sub Aspek Layanan Fasilitas Informasi sebagai berikut:

Jumlah rerponden ada 20 yang menjawab "sangat puas/baik " ada 11 responden atau 55%, yang menjawab "puas/baik" ada 9 responden atau 45%, yang menjawab "cukup baik" ada 0 responden atau 0%, yang menjawab "Kurang Puas/Baik" ada 0 atau 0. Dari analisis data survei

diperoleh untuk nilai rata-rata fasilitas informasi di Pengadilan Tata Usaha Negara Ambon mendapatkan nilai **3,55** atau dikonversi dalam skala 100 nilainya adalah **88,75** atau kategori tingkat kepuasan publik **"A" (Sangat Puas/Baik),** sesuai nilai pada interval (88,31 s/d 100,00).

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			F	%
1	Sangat Puas/Baik	4	11	55%
2	Puas/Baik	3	9	45%
3	Cukup Baik	2	0	0%
4	Kurang Puas/Baik	1	0	0%
		JUMLAH	**20**	**100%**

Tabel 4 : Indek Kepuasan Masyarakat Aspek Layanan Pengadilan Sub Aspek Layanan Fasilitas Informasi

Secara statistik dapat digambarkan sebagai berikut :

Gambar 3: Indek Kepuasan Masyarakat Aspek Layanan Pengadilan. Sub Aspek Layanan Fasilitas Informasi

2. Fasilitas Toilet

Analisis data hasil survei Aspek Layanan Pengadilan Sub Aspek Layanan Fasilitas Toilet sebagai berikut:

Jumlah rerponden ada 20 yang menjawab "sangat puas/baik " ada 8 responden atau 40%, yang menjawab "puas/baik" ada 8 responden atau 40%, yang menjawab "cukup baik" ada 3 responden atau 15 %, yang menjawab "Kurang Puas/Baik" ada 1 responden atau 5%. Dari data survei yang diperoleh untuk nilai rata-rata Aspek Layanan Pengadilan Sub Aspek Layanan Fasilitas Toilet di Pengadilan Tata Usaha Negara Ambon mendapatkan nilai **3,15** atau dikonversi dalam skala 100 nilainya adalah **78,75** atau kategori tingkat kepuasan publik **"B" (Puas/Baik),** sesuai nilai pada interval (76,61 – 88,30).

Tabel 5: Indek Kepuasan Mayarakat Aspek Layanan Pengadilan Sub Aspek Layanan Fasilitas Toilet

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			F	%
1	Sangat Puas/Baik	4	8	40%
2	Puas/Baik	3	8	40%
3	Cukup Baik	2	3	15%
4	Kurang Puas/Baik	1	1	5%
		JUMLAH	**20**	**100%**

Secara statistik dapat digambarkan sebagai berikut :

Gambar 4: Indek Kepuasan Masyarakat Aspek Layanan Pengadilan Sub Aspek Layanan Fasilitas Toilet

3. Parkir Kendaraan

Analisis data hasil survei Aspek Layanan Pengadilan Sub Aspek Layanan Parkir Kendaraan sebagai berikut:

Jumlah rerponden ada 20 yang menjawab "sangat puas/baik " ada 10 responden atau 50%, yang menjawab "puas/baik" ada 8 responden atau 45%, yang menjawab "cukup baik" ada 2 responden atau 10 %, yang menjawab "Kurang Puas/Baik" ada 0 atau 0%. Dari data survei yang diperoleh untuk nilai rata-rata Aspek Layanan Pengadilan Sub Aspe Layanan Parkir Kendaraan di Pengadilan Tata Usaha Negara Ambon mendapatkan nilai **3,4** atau dikonversi dalam skala 100 nilainya adalah **85** atau kategori tingkat kepuasan publik **"B" (Puas/Baik),** sesuai nilai pada interval (76,11 – 88,30).

Tabel 6 Indek Kepuasan Masyarakat Aspek Layanan Pengadilan Sub Aspek Layanan Parkir Kendaraan

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			F	%
1	Sangat Puas/Baik	4	10	40%
2	Puas/Baik	3	8	25%
3	Cukup Baik	2	2	10%
4	Kurang Puas/Baik	1	0	0%
JUMLAH			20	100%

Secara statistik dapat digambarkan sebagai berikut :

Gambar : 5 Indek Kepuasan Masyarakat Aspek Layanan Pengadilan Sub Aspek Layanan Parkir Kendaraan

4. Kebersihan

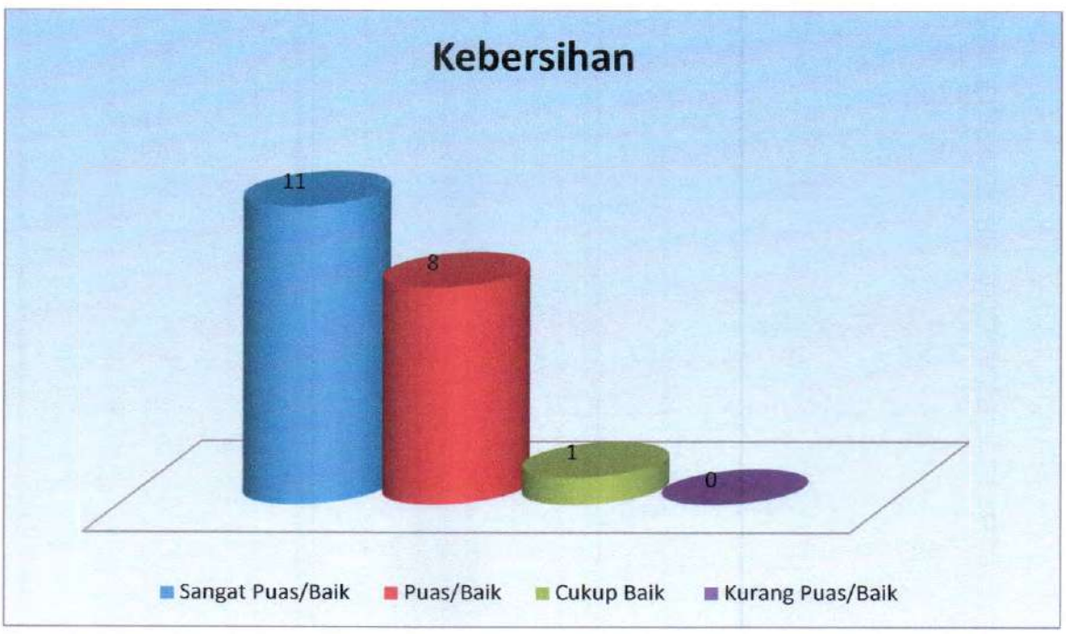
Analisis data hasil survei Aspek Layanan Pengadilan Sub Aspek Layanan Kebersihan sebagai berikut:

Jumlah rerponden ada 20 yang menjawab "sangat puas/baik " ada 11 responden atau 55%, yang menjawab "puas/baik" ada 8 responden atau 40%, yang menjawab "cukup baik" ada 1 responden atau 5%, yang menjawab "Kurang Puas/Baik" ada 0 atau 0%. Dari data survei yang diperoleh untuk nilai rata-rata Aspek Layanan Pengadilan Sub Aspek Layanan Kebersihan di Pengadilan Tata Usaha Negara Ambon mendapatkan nilai **3,5** atau dikonversi dalam skala 100 nilainya adalah **87,5** atau kategori tingkat kepuasan public **"B" (Puas/Baik)** sesuai nilai pada interval (76,11 – 88,30).

Tabel 7: Indek Kepuasan Masyarakat Aspek Layanan Pengadilan Sub Aspek Layanan Kebersihan

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			F	%
1	Sangat Puas/Baik	4	11	55%
2	Puas/Baik	3	8	40%
3	Cukup Baik	2	1	5%
4	Kurang Puas/Baik	1	0	0%
JUMLAH			20	100%

Secara statistik dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 6 : Indek Kepuasan Masyarakat Aspek Layanan Pengadilan Sub Aspek Layanan Kebersihan

5. Taman

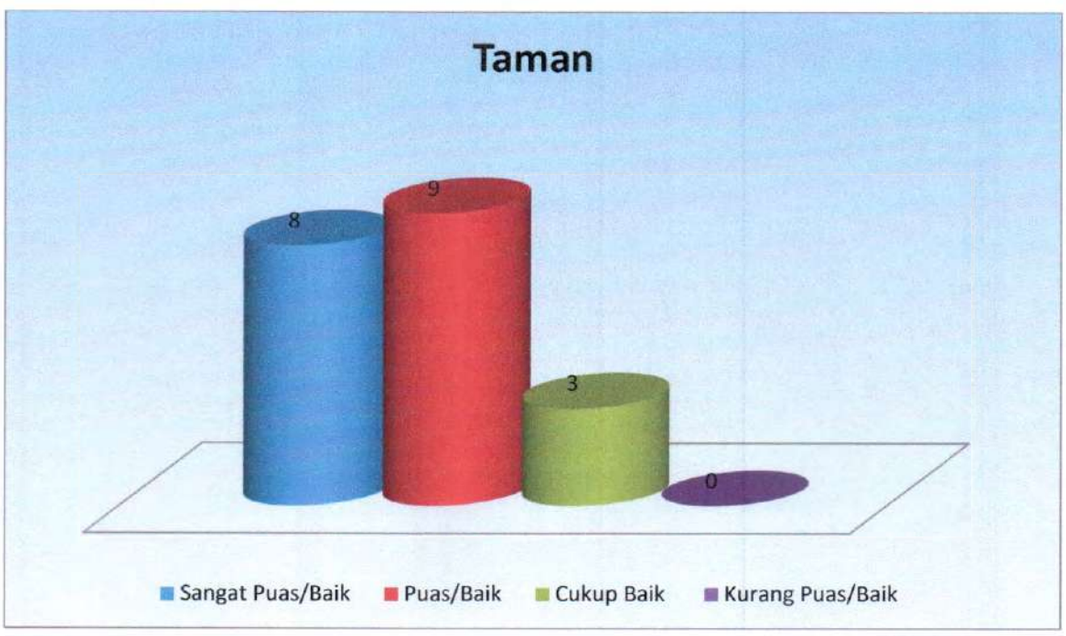
Analisis data hasil survei Aspek Layanan Pengadilan Sub Aspek Layanan Taman sebagai berikut:

Jumlah rerponden ada 20 yang menjawab "sangat puas/baik " ada 8 responden atau 40%, yang menjawab "puas/baik" ada 9 responden atau 45%, yang menjawab "cukup baik" ada 3 responden atau 15%, yang menjawab "Kurang Puas/Baik" ada 0 atau 0%. Dari data survei yang diperoleh untuk nilai rata-rata Aspek Layanan Pengadilan Sub Aspek Layanan Taman di Pengadilan Tata Usaha Negara Ambon mendapatkan nilai **3,25** atau dikonversi dalam skala 100 nilainya adalah **81,25** atau kategori tingkat kepuasan publik **"B" (Puas/Baik),** sesuai nilai pada interval (76,61 – 88,30).

Tabel 8 : Indek Kepuasan Masyarakat Aspek Layanan Pengadilan Sub Aspek Layanan Taman

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			F	%
1	Sangat Puas/Baik	4	8	40%
2	Puas/Baik	3	9	45%
3	Cukup Baik	2	3	15%
4	Kurang Puas/Baik	1	0	0%
JUMLAH			**20**	**100%**

Secara statistik dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 7 : Indek Kepuasan Masyarakat Aspek Layanan Pengadilan Sub Aspek Layanan Taman

6. Sarana Ibadah

Analisis data hasil survei Aspek Layanan Pengadilan Sub Aspek Layanan Sarana Ibadah sebagai berikut:

Jumlah rerponden ada 20 yang menjawab "sangat puas/baik " ada 7 responden atau 35%, yang menjawab "puas/baik" ada 10 responden atau 50%, yang menjawab "cukup baik" ada 3 responden atau 15%, yang menjawab "Kurang Puas/Baik" ada 0 atau 0%. Dari data survei yang diperoleh untuk nilai rata-rata Aspek Layanan Pengadilan Sub Aspek Layanan Sarana Ibadah di Pengadilan Tata Usaha Negara Ambon mendapatkan nilai **3,2** atau dikonversi dalam skala 100 nilainya adalah **80** atau kategori tingkat kepuasan publik **"B" (Puas/Baik),** sesuai nilai pada interval (76,61 – 88,30).

Tabel 9 Indek Kepuasan Masyarakat Aspek Layanan Pengadilan Sub Aspek Layanan Sarana Ibadah

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			F	%
1	Sangat Puas/Baik	4	7	35%
2	Puas/Baik	3	10	50%
3	Cukup Baik	2	3	15%
4	Kurang Puas/Baik	1	0	0%
JUMLAH			**20**	**100%**

Secara statistik dapat digambarkan sebagai berikut :

Gambar 8: Indek Kepuasan Masyarakat Aspek Layanan Pengadilan Sub Aspek Layanan Sarana Ibadah

7. Kantin

Analisis data hasil survei Aspek Layanan Pengadilan Sub Aspek Layanan Kantin sebagai berikut:

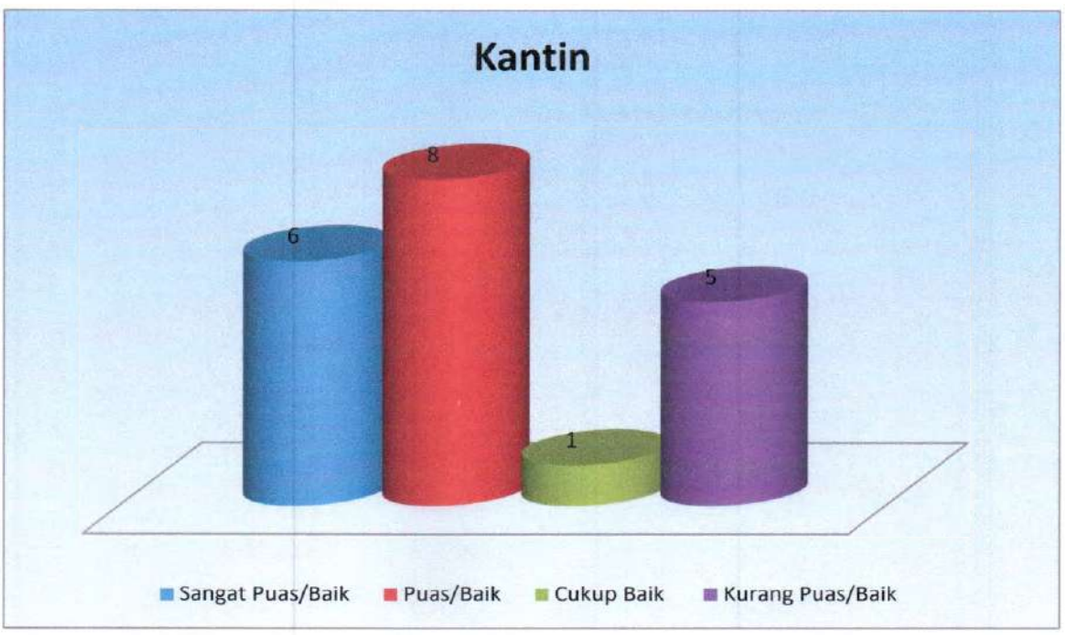
Jumlah rerponden ada 20 yang menjawab "sangat puas/baik " ada 6 responden atau 30%, yang menjawab "puas/baik" ada 8 responden atau 40%, yang menjawab "cukup baik" ada 1 responden atau 5%, yang menjawab "Kurang Puas/Baik" ada 5 atau 25%. Dari data survei yang diperoleh untuk nilai rata-rata Aspek Layanan Pengadilan Sub Aspek Layanan Kantin di Pengadilan Tata Usaha Negara Ambon mendapatkan nilai **2,75** atau dikonversi dalam skala 100 nilainya adalah **68,75** atau kategori tingkat kepuasan publik **"C" (Cukup Puas/Baik),** sesuai nilai pada interval (65,00-76,60).

Tabel 10 Indek Kepuasan Masyarakat Aspek Layanan Pengadilan Sub Aspek Layanan Kantin

Kantin

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			F	%
1	Sangat Puas/Baik	4	6	30%
2	Puas/Baik	3	8	40%
3	Cukup Baik	2	1	5%
4	Kurang Puas/Baik	1	5	35%
JUMLAH			**20**	**100%**

Secara statistik dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 9 Indek Kepuasan Masyarakat Aspek Layanan Pengadilan Sub Aspek Layanan Kantin

8. Ruang Tunggu

Analisis data hasil survei Aspek Layanan Pengadilan Sub Aspek Layanan Ruang Tunggu sebagai berikut:

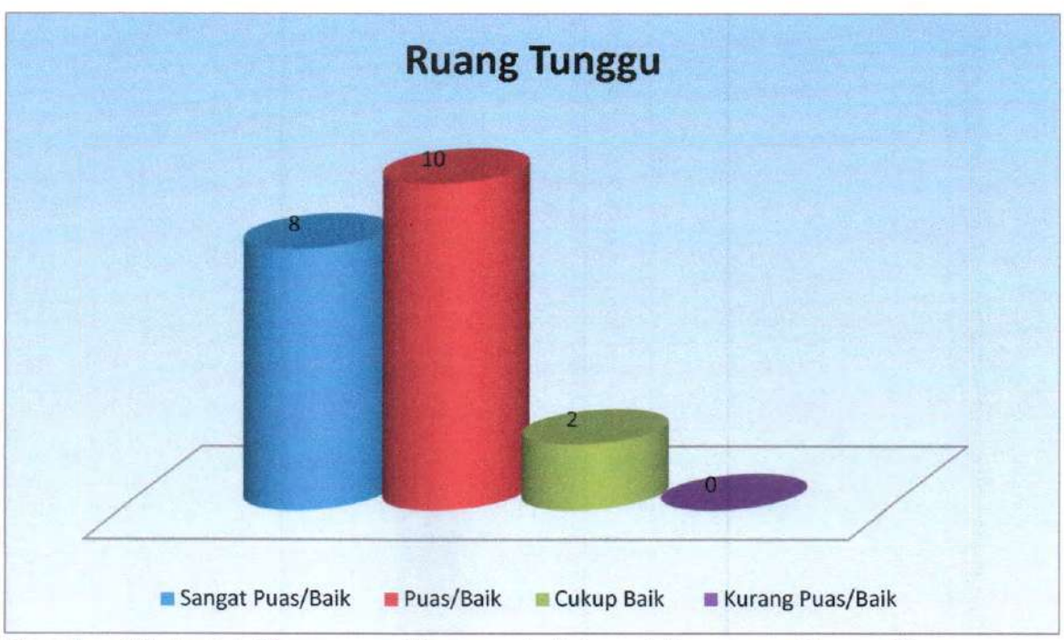
Jumlah rerponden ada 20 yang menjawab "sangat puas/baik " ada 8 responden atau 40%, yang menjawab "puas/baik" ada 10 responden atau 50%, yang menjawab "cukup baik" ada 2 responden atau 10%, yang menjawab "Kurang Puas/Baik" ada 0 atau 0%. Dari data survei yang diperoleh untuk nilai rata-rata Aspek Layanan Pengadilan Sub Aspek Layanan Ruang Tunggu di Pengadilan Tata Usaha Negara Ambon mendapatkan nilai **3,3** atau dikonversi dalam skala 100 nilainya adalah **82,5** atau kategori tingkat kepuasan publik **"B" (Puas/Baik),** sesuai nilai pada interval (76,61 – 88,30).

Tabel 11 : Indek Kepuasan Masyarakat Aspek Layanan Pengadilan Sub Aspek Layanan Ruang Tunggu

Ruang tunggu

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			F	%
1	Sangat Puas/Baik	4	8	40%
2	Puas/Baik	3	10	50%
3	Cukup Baik	2	2	10%
4	Kurang Puas/Baik	1	0	0%
JUMLAH			**20**	**100%**

Secara statistik dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 10: Indek Kepuasan Masyarakat Aspek Layanan Pengadilan Sub Aspek Layanan Ruang Tunggu

B. Pendaftaran

Prosedur Pendaftaran :

1. Sistem Pembayaran

Analisis data hasil survei Aspek Layanan Prosedur Pendaftaran Sub Aspek Layanan Sistem Pembayaran sebagai berikut:

Jumlah rerponden ada 20 yang menjawab "sangat puas/baik " ada 12 responden atau 60%, yang menjawab "puas/baik" ada 8 responden atau 40%, yang menjawab "cukup baik" ada 0 responden atau 0%, yang menjawab "Kurang Puas/Baik" tidak ada atau 0%. Dari data survei yang diperoleh untuk nilai rata-rata Aspek Layanan Prosedur Pendaftaran Sub Aspek Layanan Sistem Pembayaran di Pengadilan Tata Usaha Negara Ambon mendapatkan nilai **3,6** atau dikonversi dalam skala 100 nilainya adalah **90** atau kategori tingkat kepuasan publik **"A" (Sangat Puas),** sesuai nilai pada interval (88,31 s/d 100,00).

Tabel 12 Indek Kepuasan Masyarakat Aspek Layanan Prosedur Pendaftaran Sub Aspek Layanan Sistem Pembayaran

Sistem Pembayaran

JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
		F	%
Sangat Puas/Baik	4	12	60%
Puas/Baik	3	8	40%
Cukup Baik	2	0	0%
Kurang Puas/Baik	1	0	0%
JUMLAH		**20**	**100%**

Secara Statistik dapat digambarkan sebagai berikut :

Gambar 11 : Indek Kepuasan Masyarakat Aspek Layanan Prosedur Pendaftaran Sub Aspek Layanan Sistem Pembayaran

2. Pelayanan Pembayaran

Analisis data hasil survei Aspek Layanan Prosedur Pendaftaran Sub Aspek Layanan Pelayanan Pembayaran sebagai berikut:

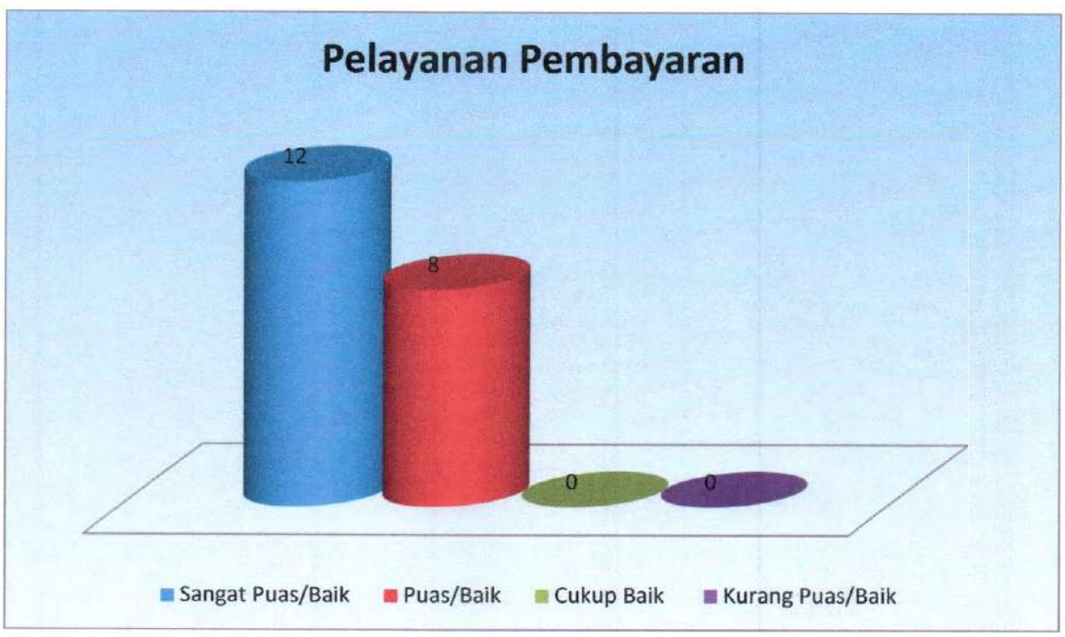
Jumlah rerponden ada 20 yang menjawab "sangat puas/baik " ada 12 responden atau 60%, yang menjawab "puas/baik" ada 8 responden atau 40%, yang menjawab "cukup baik" ada 0 responden atau 0%, yang menjawab "Kurang Puas/Baik" ada 0 atau 0%. Dari data survei yang diperoleh untuk nilai rata-rata Aspek Layanan Prosedur Pendaftaran Sub Aspek Layanan Pelayanan Pembayaran di Pengadilan Tata Usaha Negara Ambon mendapatkan nilai **3,6** atau dikonversi dalam skala 100 nilainya adalah **90** atau kategori tingkat kepuasan publik **"A" (Sangat Puas),** sesuai nilai pada interval (88,31 s/d 100,00).

Tabel 13 : Indek Kepuasan Masyarakat Aspek Layanan Prosedur Pendaftaran Sub Aspek Layanan Pelayanan Pembayaran

Pelayanan Pembayaran

JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
		F	%
Sangat Puas/Baik	4	12	60%
Puas/Baik	3	8	40%
Cukup Baik	2	0	0%
Kurang Puas/Baik	1	0	0%
JUMLAH		**20**	**100%**

Secara statistik dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 12 Indek Kepuasan Masyarakat Aspek Layanan Prosedur Pendaftaran Sub Aspek Layanan Pelayanan Pembayaran

C. Persidangan

1. Persiapan Persidangan

Analisis data hasil survei Aspek Layanan Persidangan Sub Aspek Layanan Persiapan Persidangan sebagai berikut:

Jumlah rerponden ada 20 yang menjawab "sangat puas/baik " ada 12 responden atau 60%, yang menjawab "puas/baik" ada 8 responden atau 40%, yang menjawab "cukup baik" ada 0 responden atau 0%, yang menjawab "Kurang Puas/Baik" ada 0 atau 0%. Dari data survei yang diperoleh untuk nilai rata-rata Aspek Layanan Persidangan Sub Aspek Layanan Persiapan Persidangan di Pengadilan Tata Usaha Negara Ambon mendapatkan nilai **3,6** atau dikonversi dalam skala 100 nilainya adalah **90** atau kategori tingkat kepuasan publik **"A" (Sangat Puas/Baik),** sesuai nilai pada interval (88,31 s/d 100,00).

Tabel 14 : Indek Kepuasan Masyarakat Aspek Layanan Persidangan Sub Aspek Layanan Persiapan Persidangan Persiapan Persidangan

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			F	%
1	Sangat Puas/Baik	4	12	60%
2	Puas/Baik	3	8	40%
3	Cukup Baik	2	0	0%
4	Kurang Puas/Baik	1	0	0%
		JUMLAH	**20**	**100%**

Secara statistik dapat digambarkan sebagai berikut :

Gambar 13 : Indek Kepuasan Masyarakat Aspek Layanan Persidangan Sub Aspek Layanan Persiapan Persidangan

2. Fasilitas Ruang Sidang

Analisis data hasil survei Aspek Layanan Persidangan Sub Aspek Layanan Fasilitas Ruang Sidang sebagai berikut:

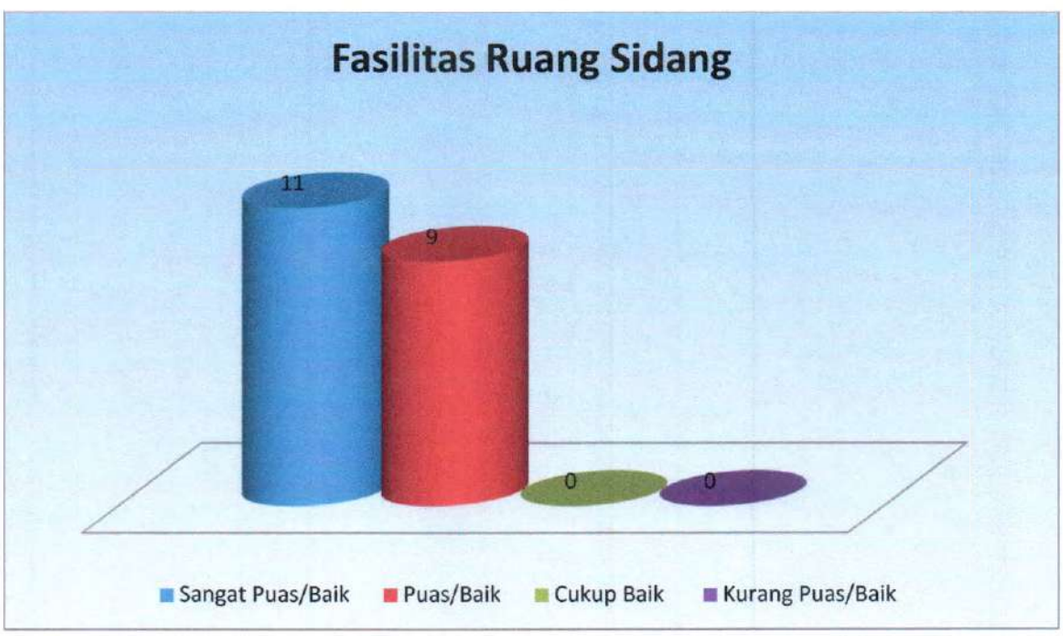
Jumlah rerponden ada 20 yang menjawab "sangat puas/baik " ada 11 responden atau 55%, yang menjawab "puas/baik" ada 9 responden atau 45%, yang menjawab "cukup baik" ada 0 responden atau 0%, yang menjawab "Kurang Puas/Baik" ada 0 atau 0%. Dari data survei yang diperoleh untuk nilai rata-rata Aspek Layanan Persidangan Sub Aspek Layanan Fasilitas Ruang Sidang di Pengadilan Tata Usaha Negara Ambon mendapatkan nilai **3,55** atau dikonversi dalam skala 100 nilainya adalah **88, 75** atau kategori kepuasan publik **"A" (Sangat Puas/Baik),** sesuai nilai pada interval (88,31 s/d 100,00).

Tabel 15: Indek Kepuasan Masyarakat Aspek Layanan Persidangan Sub Aspek Layanan Fasilitas Ruang Sidang

Fasilitas Ruang SIDANG

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			F	%
1	Sangat Puas/Baik	4	11	55%
2	Puas/Baik	3	9	45%
3	Cukup Baik	2	0	0%
4	Kurang Puas/Baik	1	0	0%
		JUMLAH	**20**	**100%**

Secara statistik dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 14 : Indek Kepuasan Masyarakat Aspek Layanan Persidangan Sub Aspek Layanan Fasilitas Ruang Sidang

3. Proses Persidangan

Analisis data hasil survei Aspek Layanan Persidangan Sub Aspek Layanan Proses Persidangan sebagai berikut:

Jumlah rerponden ada 20 yang menjawab "sangat puas/baik " ada 11 responden atau 55%, yang menjawab "puas/baik" ada 8 responden atau 40%, yang menjawab "cukup baik" ada 1 responden atau 5%, yang menjawab "Kurang Puas/Baik" tidak ada atau 0%. Dari data survei yang diperoleh untuk nilai rata-rata Aspek Layanan Persidangan Sub Aspek Layanan Proses Persidangan di Pengadilan Tata Usaha Negara Ambon mendapatkan nilai **3,5** atau dikonversi dalam skala 100 nilainya adalah **87,5** atau kategori tingkat kepuasan publik **"B" (Puas/Baik),** sesuai nilai pada interval (76,61 – 88,30).

Tabel 16 : Indek Kepuasan Masyarakat Aspek Layanan Persidangan Sub Aspek Layanan Proses Persidangan

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			F	%
1	Sangat Puas/Baik	4	11	55%
2	Puas/Baik	3	8	40%
3	Cukup Baik	2	1	5%
4	Kurang Puas/Baik	1	0	0%
		JUMLAH	**20**	**100%**

Secara statistik dapat digambarkan sebagai berikut :

Gambar 15 : Indek Kepuasan Masyarakat Aspek Layanan Persidangan Sub Aspek Layanan Proses Persidangan

4. Waktu Pemeriksaan

Analisis data hasil survei Aspek Layanan Persidangan Sub Aspek Layanan Waktu Pemeriksaan sebagai berikut:

Jumlah rerponden ada 20 ang menjawab "sangat puas/baik " ada 11 responden atau 55%, yang menjawab "puas/baik" ada 7 responden atau 35%, yang menjawab "cukup baik" ada 2 responden atau 10%, yang menjawab "Kurang Puas/Baik" ada 0 atau 0%. Dari data survei yang diperoleh untuk nilai rata-rata Aspek Layanan Persidangan Sub Aspek Layanan Waktu Pemeriksaan di Pengadilan Tata Usaha Negara Ambon mendapatkan nilai **3,45** atau dikonversi dalam skala 100 nilainya adalah **86,25** atau kategori tingkat kepuasan publik **"B" (Puas/Baik),** sesuai nilai pada interval (76,61 – 88,30).

Tabel 17 : Indek Kepuasan Masyarakat Aspek Layanan Persidangan Sub Aspek Layanan Waktu Pemeriksaan

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			F	%
1	Sangat Puas/Baik	4	11	55%
2	Puas/Baik	3	7	35%
3	Cukup Baik	2	2	10%
4	Kurang Puas/Baik	1	0	0%
		JUMLAH	**20**	**100%**

Secara statistik dapat digambarkan sebagai berikut :

Gambar 16 : Indek Kepuasan Masyarakat Aspek Layanan Persidangan Sub Aspek Layanan Waktu Pemeriksaan

5. Pemeriksaan Setempat

Analisis data hasil survei Aspek Layanan Persidangan Sub Aspek Layanan Pemeriksaan Setempat sebagai berikut:

Jumlah rerponden ada 20 yang menjawab "sangat puas/baik " ada 11 responden atau 55%, yang menjawab "puas/baik" ada 7 responden atau 35%, yang menjawab "cukup baik" ada 2 responden atau 10%, yang menjawab "Kurang Puas/Baik" ada 0 atau 0%. Dari data survei yang diperoleh untuk nilai rata-rata Aspek Layanan Persidangan Sub Aspek Layanan Pemeriksaan Setempat di Pengadilan Tata Usaha Negara Ambon mendapatkan nilai **3,45** atau dikonversi dalam skala 100 nilainya adalah **86,25** atau kategori tingkat kepuasan publik **"B" (Puas/Baik),** sesuai nilai pada interval (76,61 – 88,30).

Tabel 18 : Indek Kepuasan Masyarakat Aspek Layanan Persidangan Sub Aspek Layanan Pemeriksaan Setempat

JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
		F	%
Sangat Puas/Baik	4	11	55%
Puas/Baik	3	7	35%
Cukup Baik	2	2	10%
Kurang Puas/Baik	1	0	0%
	JUMLAH	**20**	**100%**

Secara statistik dapat digambarkan sebagai berikut :

Gambar 17 : Indek Kepuasan Masyarakat Aspek Layanan Persidangan Sub Aspek Layanan Pemeriksaan Setempat

D. Hakim

Profesional Hakim

Analisis data hasil survei Aspek Layanan Hakim Sub Aspek Layanan Profesionalitas Hakim sebagai berikut:

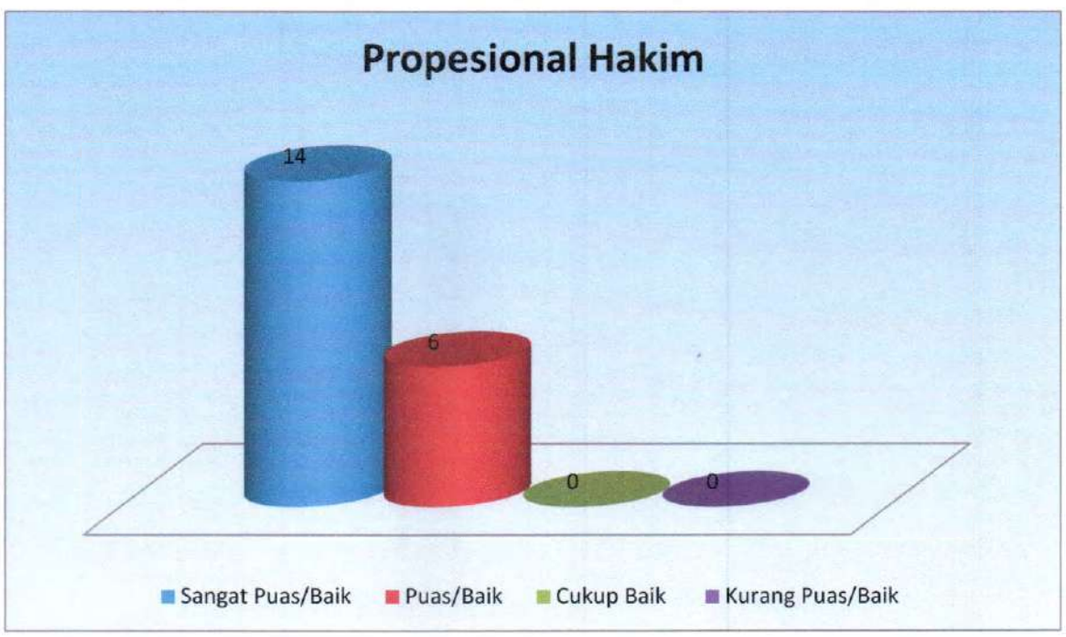
Jumlah rerponden ada 20 yang menjawab "sangat puas/baik " ada 14 responden atau 70%, yang menjawab "puas/baik" ada 6 responden atau 30%, yang menjawab "cukup baik" ada 0 responden atau 0%, yang menjawab "Kurang Puas/Baik" ada 0 atau 0%. Dari data survei yang diperoleh untuk nilai rata-rata Aspek Layanan Hakim Sub Aspek Layanan Profesionalitas Hakim di Pengadilan Tata Usaha Negara Ambon mendapatkan nilai **3,7** atau dikonversi dalam skala 100 nilainya adalah **92,5** atau kategori tingkat kepuasan publik **"A" (Sangat Puas/Baik),** sesuai nilai pada interval (88,31 s/d 100,00).

Tabel 19: Indek Kepuasan Masyarakat Aspek Layanan Hakim Sub Aspek Layanan Profesionalitas Hakim

Profesionalitas Hakim

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			F	%
1	Sangat Puas/Baik	4	14	70%
2	Puas/Baik	3	6	30%
3	Cukup Baik	2	0	0%
4	Kurang Puas/Baik	1	0	0%
		JUMLAH	**20**	**100%**

Secara statistik dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 18 : Indek Kepuasan Masyarakat Aspek Layanan Hakim Sub Aspek Layanan Profesionalitas Hakim

E. Pemberian Salinan Putusan

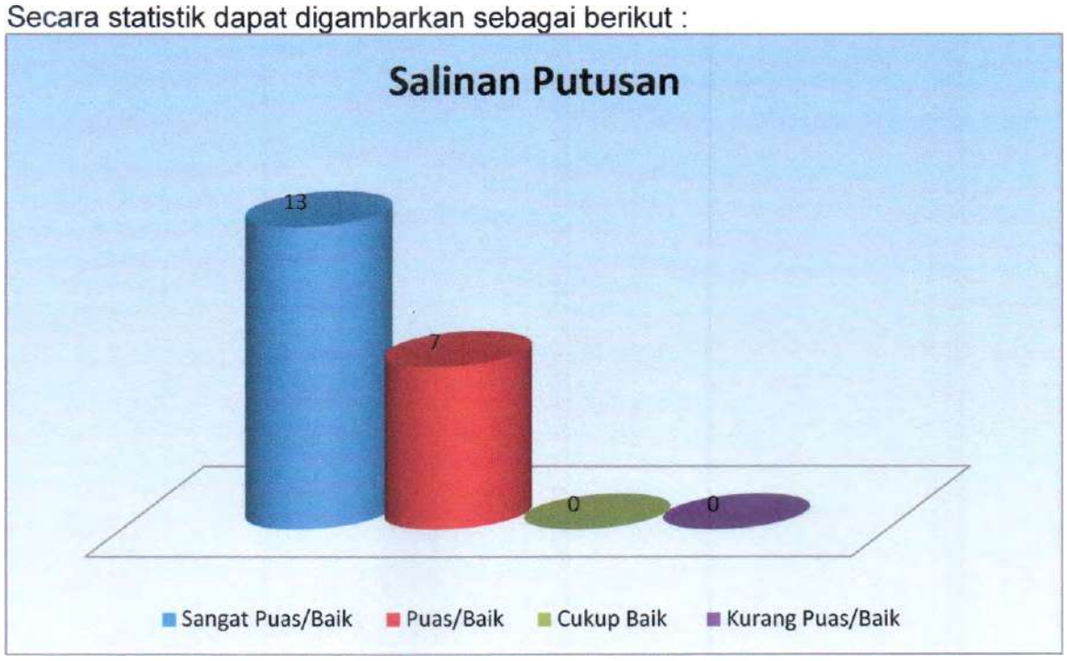
Analisis data hasil survei Aspek Layanan Pemberian Salinan Putusan Sub Aspek Layanan Pemberian Salinan Putusan sebagai berikut:

Jumlah rerponden ada 20 yang menjawab "sangat puas/baik " ada 13 responden atau 65%, yang menjawab "puas/baik" ada 7 responden atau 35%, yang menjawab "cukup baik" ada 0 responden atau 0%, yang menjawab "Kurang Puas/Baik" ada 0 responden atau 0%. Dari data survei yang diperoleh untuk nilai rata-rata Aspek Layanan Pemberian Salinan Putusan Sub Aspek Layanan Pemberian Salinan Putusan di Pengadilan Tata Usaha Negara Ambon mendapatkan nilai **3,65** atau dikonversi dalam skala 100 nilainya adalah **91,25** kategori tingkat kepuasan publik **"A" (Sangat Puas/ Baik),** sesuai nilai pada interval (88,31 s/d 100,00).

Tabel 20 : Indek Kepuasan Masyarakat Aspek Layanan Pemberian Salinan Putusan Sub Aspek Layanan Pemberian Salinan Putusan

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			F	%
1	Sangat Puas/Baik	4	13	65%
2	Puas/Baik	3	7	35%
3	Cukup Baik	2	0	0%
4	Kurang Puas/Baik	1	0	0%
		JUMLAH	**20**	**100%**

Secara statistik dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 19 : Indek Kepuasan Masyarakat Aspek Pemberian Salinan Putusan Sub Aspek Layanan Pemberian Salinan Putusan

F. Pelayanan Informasi

Analisis data hasil survei Aspek Layanan Pelayanan Informasi Sub Aspek Layanan Pelayanan Informasi sebagai berikut:

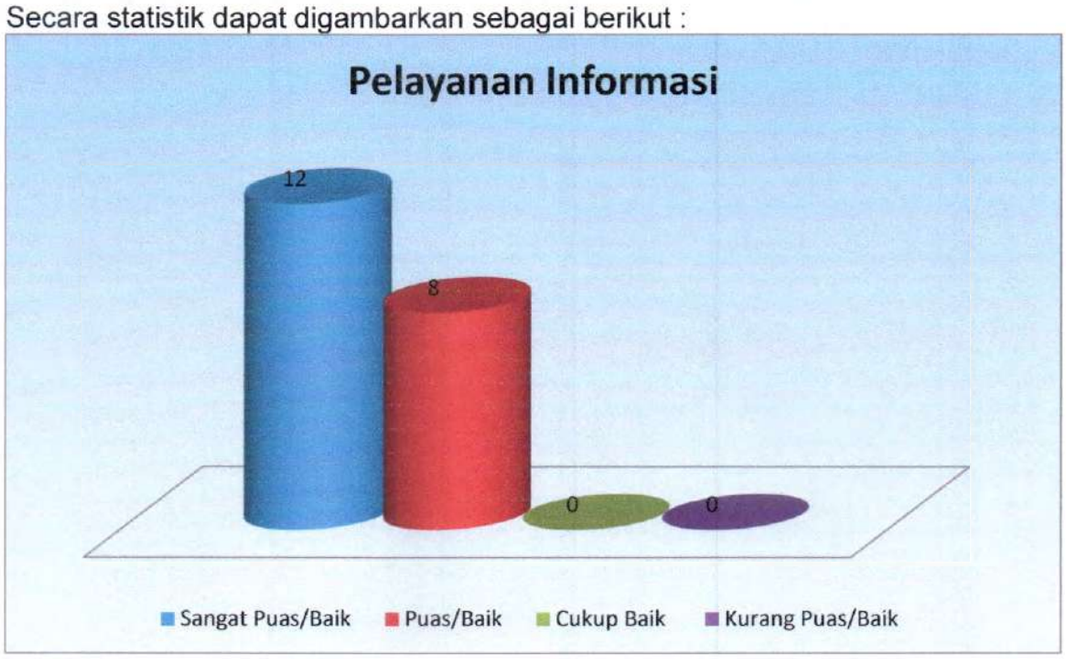
Jumlah rerponden ada 20 yang menjawab "sangat puas/baik " ada 12 responden atau 60%, yang menjawab "puas/baik" ada 8 responden atau 40%, yang menjawab "cukup baik" ada 0 responden atau 0%, yang menjawab "Kurang Puas/Baik" ada 0 responden atau 0%. Dari data survei yang diperoleh untuk nilai rata-rata Aspek Layanan Pelayanan Informasi Sub Aspek Layanan Pelayanan Informasi di Pengadilan Tata Usaha Negara Ambon mendapatkan nilai **3,6** atau dikonversi dalam skala 100 nilainya adalah **90** atau kategori tingkat kepuasan publik **"A" (Sangat Puas),** sesuai nilai pada interval (88,31 s/d 100,00).

Tabel 21 : Indek Kepuasan Masyarakat Aspek Layanan Pelayanan Informasi Sub Aspek Layanan Pelayanan Informasi

Pelayanan Informasi

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			F	%
1	Sangat Puas/Baik	4	12	60%
2	Puas/Baik	3	8	40%
3	Cukup Baik	2	0	0%
4	Kurang Puas/Baik	1	0	0%
		JUMLAH	**20**	**100%**

Secara statistik dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 20 : Indek Kepuasan Masyarakat Aspek Pelayanan Informasi Sub Aspek Layanan Pelayanan Informasi

G. Pelayanan Pengaduan

Analisis data hasil survei Aspek Aspek Layanan Pelayanan Pengaduan Sub Aspek Layanan Pelayanan Pengaduan sebagai berikut:

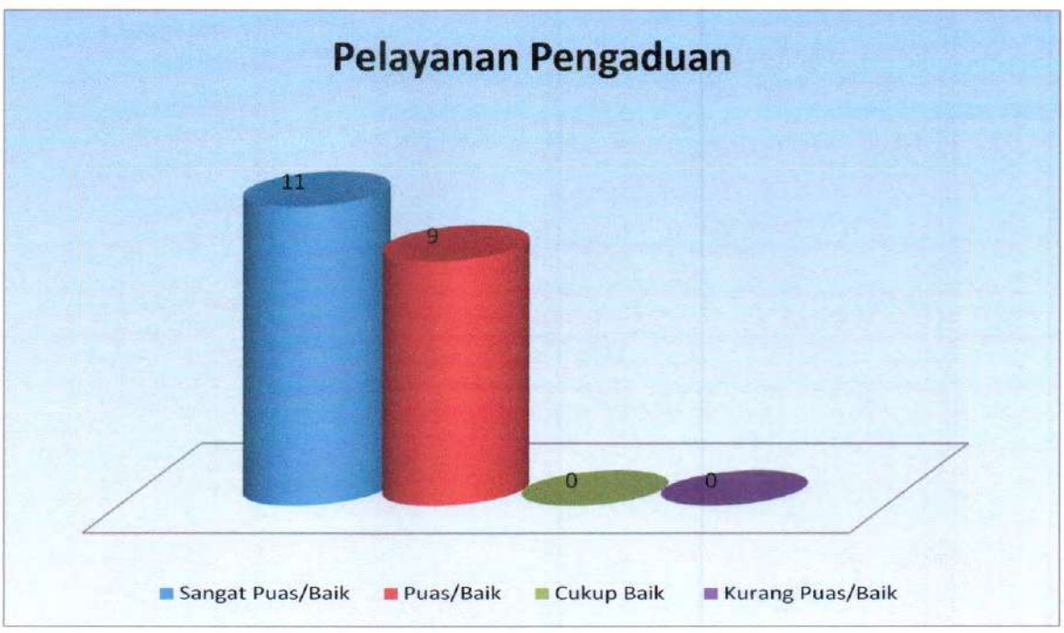
Jumlah rerponden ada 20 yang menjawab "sangat puas/baik " ada 11 responden atau 55%, yang menjawab "puas/baik" ada 9 responden atau 45%, yang menjawab "cukup baik" ada 0 responden atau 0%, yang menjawab "Kurang Puas/Baik" ada 0 responden atau 0%. Dari data survei yang diperoleh untuk nilai rata-rata Aspek Layanan Pelayanan Pengaduan Sub Aspek Layanan Pelayanan Pengaduan di Pengadilan Tata Usaha Negara Ambon mendapatkan nilai **3,55** atau dikonversi dalam skala 100 nilainya adalah **88,75** atau kategori tingkat kepuasan publik **"A" (Sangat Puas),** sesuai nilai pada interval (88,31 s/d 100,00).

Tabel 22 : Indek Kepuasan Masyarakat Aspek Layanan Pengaduan Sub Aspek Layanan Pelayanan Pengaduan

Pelayanan Pengaduan

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			F	%
1	Sangat Puas/Baik	4	11	55%
2	Puas/Baik	3	9	45%
3	Cukup Baik	2	0	0%
4	Kurang Puas/Baik	1	0	0%
		JUMLAH	**20**	**100%**

Secara statistik dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 21 : Indek Kepuasan Masyarakat Aspek Layanan Pengaduan Sub Aspek Layanan Pelayanan Pengaduan

H. Pelayanan Persuratan

Analisis data hasil survei Aspek Aspek Layanan Pelayanan Persuratan Sub Aspek Layanan Pelayanan Persuratan sebagai berikut:

Jumlah rerponden ada 20 yang menjawab "sangat puas/baik " ada 13 responden atau 65%, yang menjawab "puas/baik" ada 7 responden atau 35%, yang menjawab "cukup baik" ada 0 responden atau 0%, yang menjawab "Kurang Puas/Baik" ada 0 responden atau 0%. Dari data survei yang diperoleh untuk nilai rata-rata Aspek Layanan Pelayanan Persuratan Sub Aspek Layanan Pelayanan Persuratan di Pengadilan Tata Usaha Negara Ambon mendapatkan nilai **3,65** atau dikonversi dalam skala 100 nilainya adalah **91,25** atau kategori tingkat kepuasan publik **"A" (Sangat Puas/Baik),** sesuai nilai pada interval (88,31 s/d 100,00).

Tabel 23 : Indek Kepuasan Masyarakat Aspek Layanan Pelayanan Persuratan Sub Aspek Layanan Pelayanan Persuratan

Pelayanan Persuratan

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			F	%
1	Sangat Puas/Baik	4	13	65%
2	Puas/Baik	3	7	35%
3	Cukup Baik	2	0	0%
4	Kurang Puas/Baik	1	0	0%
JUMLAH			**20**	**100%**

Secara statistik dapat digambarkan sebagai berikut :

Gambar 22 Indek Kepuasan Masyarakat Aspek Layanan Pelayanan Persuratan Sub Aspek Layanan Pelayanan Persuratan

I. Pengembalian Sisa Panjar

Analisis data hasil survei Aspek Aspek Layanan Pelayanan Pengembalian Sisa Panjar Sub Aspek Layanan Pengembalian Sisa Panjar sebagai berikut:

Jumlah rerponden ada 20 yang menjawab "sangat puas/baik " ada 11 responden atau 65%, yang menjawab "puas/baik" ada 8 responden atau 40%, yang menjawab "cukup baik" ada 1 responden atau 5%, yang menjawab "Kurang Puas/Baik" ada 0 responden atau 0%. Dari data survei yang diperoleh untuk nilai rata-rata Aspek Layanan Pengembalian Sisa Panjar Sub Aspek Layanan Pengembalian Sisa Panjar di Pengadilan Tata Usaha Negara Ambon mendapatkan nilai **3,5** atau dikonversi dalam skala 100 nilainya adalah **87,5** atau kategori tingkat kepuasan publik **"B" (Puas/Baik),** sesuai nilai pada interval (76,61 – 88,30).

Tabel 24 : Indek Kepuasan Masyarakat Aspek Layanan Pengembalian Sisa Panjar Sub Aspek Layanan Pengembalian Sisa Panjar

JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
		F	%
Sangat Puas/Baik	4	11	55%
Puas/Baik	3	8	40%
Cukup Baik	2	1	5%
Kurang Puas/Baik	1	0	0%
	JUMLAH	**20**	**100%**

Secara statistik dapat digambarkan sebagai berikut :

Gambar 23 : Indek Kepuasan Masyarakat Aspek Layanan Pengembalian Sisa Panjar Sub Aspek Layanan Pengembalian Sisa Panjar

J. Permohonan Ekseskusi

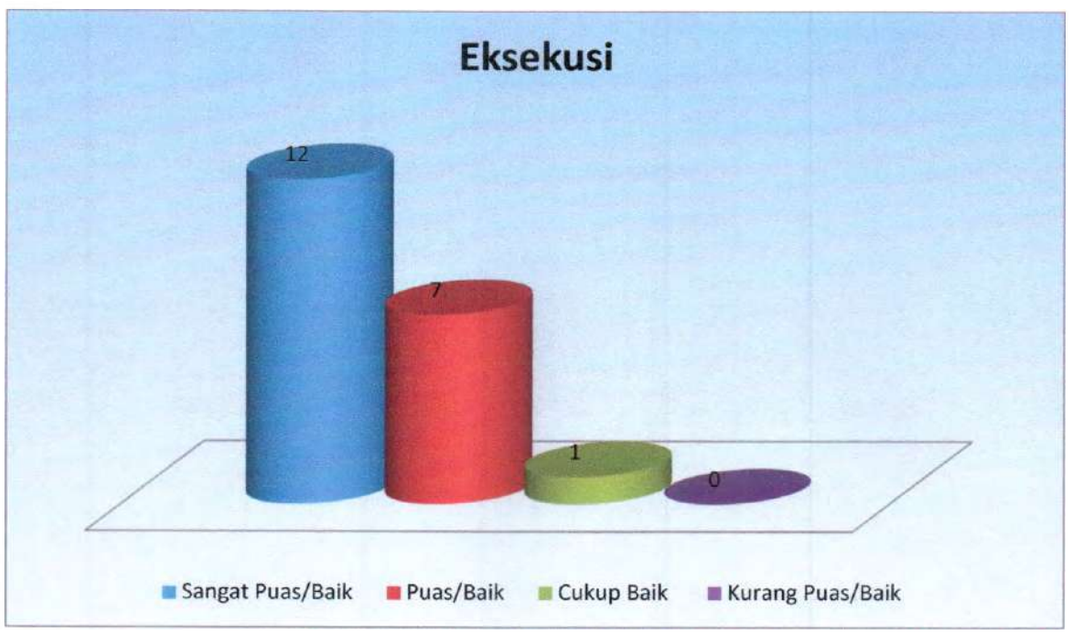
Analisis data hasil survei Aspek Aspek Layanan Permohonan Eksekusi Sub Aspek Layanan Eksekusi sebagai berikut:

Jumlah rerponden ada 20 yang menjawab "sangat puas/baik 12 ada responden atau 60%, yang menjawab "puas/baik" ada 7 responden atau 35%, yang menjawab "cukup baik" ada 1 responden atau 5%, yang menjawab "Kurang Puas/Baik" ada 0 responden atau 0%. Dari data survei yang diperoleh untuk nilai rata-rata Aspek Layanan Permohonan Eksekusi Sub Aspek Layanan Eksekusi di Pengadilan Tata Usaha Negara Ambon mendapatkan nilai **3,55** atau dikonversi dalam skala 100 nilainya adalah **88,75** atau kategori tingkat kepuasan publik **"A" (Sangat Puas/Baik),** sesuai nilai pada interval (88,31 s/d 100,00).

Tabel 25 : Indek Kepuasan Masyarakat Aspek Layanan Permohonan Eksekusi

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			F	%
1	Sangat Puas/Baik	4	12	60%
2	Puas/Baik	3	7	35%
3	Cukup Baik	2	1	5%
4	Kurang Puas/Baik	1	0	0%
		JUMLAH	**20**	**100%**

Secara statistik dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 24 : Indek Kepuasan Masyarakat Aspek Layanan Permohonan Eksekusi Sub Aspek Layanan Eksekusi

K. Aparatur Pengadilan

1. Sikap Petugas

Analisis data hasil survei Aspek Aspek Layanan Aparatur Pengadilan Sub Aspek Layanan Sikap Petugas sebagai berikut:

Jumlah rerponden ada 20 yang menjawab "sangat puas/baik " ada 11 responden atau 55%, yang menjawab "puas/baik" ada 8 responden atau 40%, yang menjawab "cukup baik" ada 1 responden atau 5%, yang menjawab "Kurang Puas/Baik" ada 0 responden atau 0%. Dari data survei yang diperoleh untuk nilai rata-rata Aspek Layanan Aparatur Pengadilan Sub Aspek Layanan Sikap Petugas di Pengadilan Tata Usaha Negara Ambon mendapatkan nilai **3,5** atau dikonversi dalam skala 100 nilainya adalah **87,5** atau kategori tingkat kepuasan publik **"B" (Puas/Baik),** sesuai nilai pada interval (76,61 – 88,30).

Tabel 26 : Indek Kepuasan Masyarakat Aspek Layanan Aparatur Pengadilan Sub Aspek Layanan Sikap Petugas

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			F	%
1	Sangat Puas/Baik	4	11	55%
2	Puas/Baik	3	8	40%
3	Cukup Baik	2	1	5%
4	Kurang Puas/Baik	1	0	0%
		JUMLAH	**20**	**100%**

Secara statistik dapat digambarkan sebagai berikut :

Gambar 25 : Indek Kepuasan Masyarakat Aspek Layanan Aparatur Pengadilan Sub Aspek Layanan SikapPetugas

2. Kemampuan Pengetahuan Petugas

Analisis data hasil survei Aspek Layanan Aparatur Pengadilan Sub Aspek Layanan Kemampuan Pengetahuan Petugas sebagai berikut:

Jumlah rerponden ada 20 yang menjawab "sangat puas/baik " ada 11 responden atau 55%, yang menjawab "puas/baik" ada 8 responden atau 40%, yang menjawab "cukup baik" ada 1 responden atau 5%, yang menjawab "Kurang Puas/Baik" ada 0 responden atau 0%. Dari data survei yang diperoleh untuk nilai rata-rata Aspek Layanan Aparatur Pengadilan Sub Aspek Layanan Kemampuan Pengetahuan Petugas di Pengadilan Tata Usaha Negara Ambon mendapatkan nilai **3,5** atau dikonversi dalam skala 100 nilainya adalah **87,5** atau kategori tingkat kepuasan publik **"B" (Puas/Baik),** sesuai nilai pada interval (76,61 – 88,30).

Tabel 27 : Indek Kepuasan Masyarakat Aspek Layanan Aparatur Pengadilan Sub Kemampuan Pengetahuan Petugas

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			F	%
1	Sangat Puas/Baik	4	11	55%
2	Puas/Baik	3	8	40%
3	Cukup Baik	2	1	5%
4	Kurang Puas/Baik	1	0	0%
		JUMLAH	**20**	**100%**

Secara statistik dapat digambarkan sebagai berikut :

Gambar 26 : Indek Kepuasan Masyarakat Aspek Layanan Aparatur Pengadilan Sub Aspek Layanan Kemampuan Pengetahuan Petugas

3. Penampilan Petugas

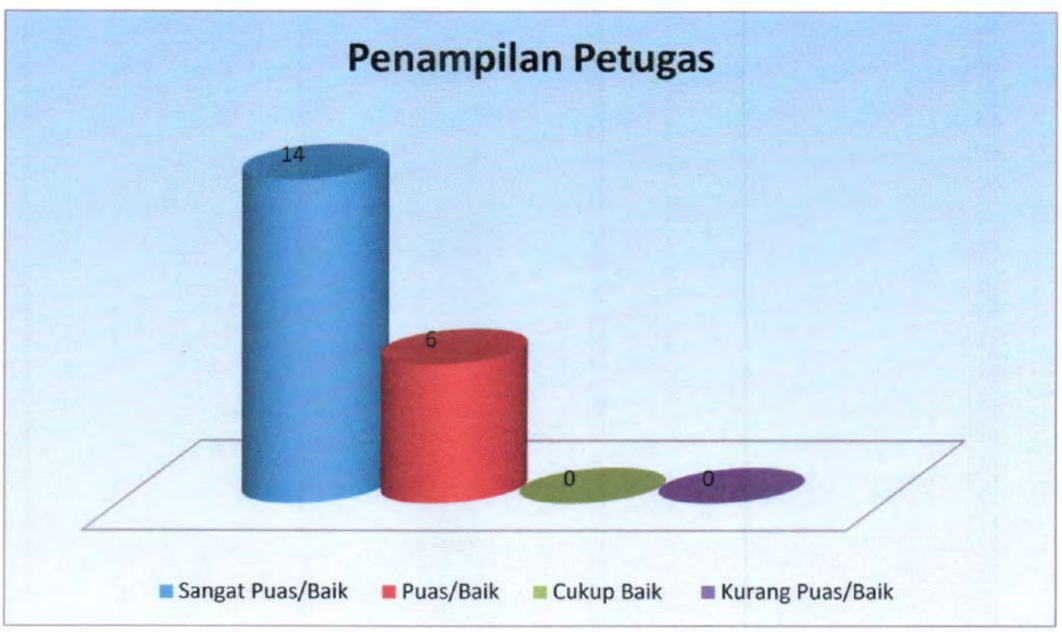
Analisis data hasil survei Aspek Layanan Aparatur Pengadilan Sub Aspek Layanan Penampilan Petugas sebagai berikut:

Jumlah rerponden ada 20 yang menjawab "sangat puas/baik " ada 14 responden atau 70%, yang menjawab "puas/baik" ada 6 responden atau 30%, yang menjawab "cukup baik" ada 0 responden atau 0%, yang menjawab "Kurang Puas/Baik" ada 0 responden atau 0%. Dari data survei yang diperoleh untuk nilai rata-rata Aspek Layanan Aparatur Pengadilan Sub Aspek Layanan Penampilan Petugas di Pengadilan Tata Usaha Negara Ambon mendapatkan nilai **3,7** atau dikonversi dalam skala 100 nilainya adalah **92,5** atau kategori tingkat kepuasan publik **"A" (Sangat Puas),** sesuai nilai pada interval (88,31 s/d 100,00).

Tabel 28 : Indek Kepuasan Masyarakat Aspek Layanan Aparatur Pengadilan Sub Aspek Layanan Penampilan Petugas

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			F	%
1	Sangat Puas/Baik	4	14	70%
2	Puas/Baik	3	6	30%
3	Cukup Baik	2	0	0%
4	Kurang Puas/Baik	1	0	0%
		JUMLAH	**20**	**100%**

Secara statistik dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 27 : Indek Kepuasan Masyarakat Aspek Layanan Aparatur Pengadilan Sub Aspek Layanan Penampilan Petugas

L. Saran

Hasil Survei untuk kuisioner dengan jawaban tertulis berupa saran adalah sebagai berikut:

Responden yang mengisi kuisioner saran tertulis ada 10 responden, dimana ada 10 responden tersebut menulis jawaban saran secara umum bahwa pelayanan sudah baik/cukup baik, Survei untuk pertanyaan saran berupa jawaban tertulis, menunjukkan bahwa responden belum terlalu memperhatikan pentingnya aspek pertanyaan berupa saran, karena dari 20 responden hanya 6 responden yang menulis sarannya atau 30%, namun demikian saran-saran yang ditulis oleh responden menjadi poin penting untuk ditingkatkan agar indek kepuasan masyarakat juga meningkat.

Tabel 29 : Jawaban saran

NO	NO RESPONDEN	SARAN
1	4	Untuk PTUN Ambon bisa menyesuaikan dengan perkembangn sekarang
2	5	Perlu ada kantin
3	9	Kafetaria tidak ada perlu dibuat
4	10	Mohon dibikin mushola
5	17	Fasilitas kantin di hrapkan ada
6	18	Tingkatkan dan mempertahankan yang sudah baik

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis data tehadap penelitian ini, disimpulkan bahwa indek kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Tata Usaha Negara Ambon adalah **86,75** sehingga termasuk dalam kategori "**B**" atau **"Puas/Baik",** Kesimpulan masing-masing aspek/sub aspek yang disurvei sebagai berikut :

1. Fasilitas Pengadilan

   1.1. Fasilitas Informasi, termasuk dalam kategori "**A**" atau **"Sangat Puas/Baik".**

   1.2. Fasilitas Toilet, termasuk dalam kategori "**"B** atau "**Puas/Baik".**

   1.3. Parkir Kendaraan, termasuk dalam kategori "**B**" atau "**Puas/Baik".**

   1.4. Kebersihan, termasuk dalam kategori **"B"** atau **"Puas/Baik".**

   1.5. Taman, termasuk dalam kategori "**B**" atau **"Puas/Baik".**

   1.6. Sarana Ibadah, termasuk dalam kategori "**B**" atau **"Puas/Baik".**

   1.7. Kantin, termasuk dalam kategori **"C"** atau **"Cukup Puas/Baik"**.

   1.8. Ruang Tunggu, termasuk dalam kategori **"B"** atau **"Puas/Baik".**

2. Pendaftaran

   2.1. Sistem Pembayaran , termasuk dalam kategori "**A**" atau "**Sangat Puas".**

   2.2. Pelayanan Pembayaran, termasuk dalam kategori "**A**" atau **"Sangat Puas".**

3. Persidangan

   3.1. Persiapan Persidangan, termasuk dalam kategori "**A**" atau **"Sangat Puas/Baik".**

   3.2. Fasilitas Ruang Sidang, termasuk dalam kategori "**A**" atau "**Sangat Puas/Baik".**

3.3. Proses Persidangan, termasuk dalam kategori "**B**" atau **"Puas/Baik".**

3.4. Waktu Pemeriksaan, termasuk dalam kategori "**B**" atau **"Puas/Baik".**

3.5. Pemeriksaan Setempat, termasuk dalam kategori **"B"** atau **"Puas/Baik".**

4. Hakim

4.1. Profesional Hakim, termasuk dalam kategori "**A**" atau **"Sangat Puas/Baik".**

5. Pemberian Salinan Putusan

5.1. Pemberian Salinan Putusan, termasuk dalam kategori "**A**" atau **"Sangat Puas/Baik".**

6. Pelayanan Informasi

6.1. Pelayanan Informasi, termasuk dalam kategori "**A**" atau "**Sangat Puas".**

7. Pelayanan Pengaduan

7.1. Pelayanan Pengaduan, termasuk dalam kategori "**A**" atau "**Sangat Puas".**

8. Pelayanan Persuratan

8.1. Pelayanan Persuratan, termasuk dalam kategori "**A**" atau "**Sangat Puas/Baik".**

9. Pengembalian Sisa Panjar

9.1. Pengembalian Sisa Panjar, termasuk dalam kategori **"B"** atau **"Puas/Baik".**

10. Permohonan Ekseskusi

10.1. Eksekusi, termasuk dalam kategori "**A**" atau **"Sangat Puas/Baik".**

11. Aparatur Pengadilan

11.1. Sikap Petugas, termasuk dalam kategori "**B**" atau **"Puas/Baik".**

11.2. Kemampuan Pengetahuan Petugas, termasuk dalam kategori "**B**" atau "**Puas/Baik".**

11.3. Penampilan Petugas, termasuk dalam kategori "**A**" atau "**Sangat Puas**".

12. Saran

B. REKOMENDASI

Kepada seluruh aparatur Pengadilan Tata Usaha Negara Ambon agar senantiasa meningkatkan pelayanannya kepada masyarakat dan senantiasa menjaga dan meningkatkan fasilitas pengadilan sehingga Indek Kepuasan Mayarakat meningkat. Indek Kepuasan Mayarakat di Pengadilan Tata Usaha Negara Ambon adalah dalam kategori **"Puas/Baik"** namun harus ditingkatkan lagi pelayanannya kepada masyarakat.

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN : PENGADILAN TATA USAHA NEGARA AMBON
ALAMAT : JL. WOLTER MONGINSIDI NO.168 LATERI AMBON

NO. RESP.	NILAI ASPEK LAYANAN DAN SUB ASPEK LAYANAN																									
	A1								A2		A3					A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11			A12
	SA 1	SA 2	SA 3	SA 4	SA 5	SA 6	SA 7	SA 8	SA 9	SA 10	SA 11	SA 12	SA 13	SA 14	SA 15	SA 16	SA 17	SA 18	SA 19	SA 20	SA 21	SA 22	SA 23	SA 24	SA 25	SARAN
1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	2	4	3	3	1	3	4	4	3	3	2	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	Untuk ptun ambon perlu menyesuaikan dengan perkembangan sekarang
5	3	2	2	4	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	Perlu ada kantin
6	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	3	2	3	3	2	3	1	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Kasiftasis tidak ada peril di buat
10	4	1	4	2	2	1	1	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	4	Mohon dibikin musholа
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	
17	4	3	3	3	2	2	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	Fasilitas kantin dibuatapkan ada
18	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tingkatkan dan memperbaikan yang sudah ada
19	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
NRR	3,55	3,15	3,4	3,5	3,25	3,2	2,75	3,3	3,6	3,6	3,6	3,55	3,5	3,45	3,45	3,7	3,65	3,6	3,55	3,65	3,5	3,55	3,5	3,5	3,7	
JUMLAH NRR																										86, 75)*
IKM UNIT PELAYANAN																										2.168,75)**

KET ERANGAN :

A1- A12	: Aspek Layanan
SA1 - SA25	: Sub-Aspek Layanan
NRR	: Nilai Rata-Rata
IKM	: Indeks Kepuasan Masyarakat/Publik
)*	: Jumlah NRR IKM tertimbang
)**	: Jumlah NRR Tertimbang x 25
NRR Per Unsur	: Jumlah Nilai per Unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi

NO KODE	ASPEK LAYANAN	SUB ASPEK LAYANAN	NILAI	INDEX	KAT EGORI
A1	Fasilitas Pengadilan				
SA1		Fasilitas Informasi	3,55	88,75	A (Sangat Puas/Baik)
SA2		Fasilitas Toilet	3,15	78,75	B (Puas/Baik)
SA3		Parkir Kendaraan	3,4	85	B (Puas/Baik)
SA4		Kebersihan	3,5	87,5	B (Puas/Baik)
SA5		Taman	3,25	81,25	B (Puas/Baik)
SA6		Sarana Ibadah	3,2	80	B (Puas/Baik)
SA7		Kantin	2,75	68,75	C (Cukup Puas/Baik)
SA8		Ruang Tunggu	3,3	82,5	B (Puas/Baik)
A2	Pendaftaran				
	Prosedur Pendaftaran :				
SA9		Sistem Pembayaran	3,6	90	A (Sangat Puas)
SA10		Pelayanan Pembayaran	3,6	90	A (Sangat Puas)
A3	Persidangan				
SA11		Persiapan Persidangan	3,6	90	A (Sangat Puas/Baik)
SA12		Fasilitas Ruang Sidang	3,55	88,75	A (Sangat Puas/Baik)
SA13		Proses Persidangan	3,5	87,5	B (Puas/Baik)
SA14		Waktu Pemeriksaan	3,45	86,25	B (Puas/Baik)
SA15		Pemeriksaan Setempat	3,45	86,25	B (Puas/Baik)
A4	Hakim				
SA16		Profesional Hakim	3,7	92,5	A (Sangat Puas/Baik)
A5	Pemberian Salinan Putusan				
SA17		Pemberian Salinan Putusan	3,65	91,25	A (Sangat Puas/Baik)
A6	Pelayanan Informasi				
SA18		Pelayanan Informasi	3,6	90	A (Sangat Puas/Baik)
A7	Pelayanan Pengaduan				
SA19		Pelayanan Pengaduan	3,55	88,75	A (Sangat Puas)
A8	Pelayanan Persuratan				
SA20		Pelayanan Persuratan	3,65	91,25	A (Sangat Puas/Baik)
A9	Pengembalian Sisa Panjar				
SA21		Pengembalian Sisa Panjar	3,5	87,5	B (Puas/Baik)
A10	Permohonan Ekseskusi				
SA22		Eksekusi	3,55	88,75	A (Sangat Puas/ Baik)
A11	Aparatur Pengadilan				
SA23		Sikap Petugas	3,5	87,5	B (Puas/ Baik)
SA24		Kemampuan Pengetahuan Petugas	3,5	87,5	B (Puas/ Baik)
SA25		Pemampilan Petugas	3,7	92,5	A (Sangat Puas)
A12	Saran				
		TOTAL	3,47	86,75	A (Sangat Puas/Baik)

IKM UNIT PELAYANAN	**86,75**